

Kundenbefragung								
Befragungsart	bestens geeignet			weniger geeignet			un- wichtig	Notizen
persönliche Befragung								
schriftliche Befragung								
telefonische Befragung								
Befragung im Unternehmen								
Befragung beim Kunden								
Befragung durch Telefon, e-mail								
Frageleitfaden	wichtig			weniger wichtig			un- wichtig	Notizen
den Kunden nicht überfordern								
klare Fragestruktur								
einfache, klare, eindeutige Fragen								mögl. keine Fremdworte
offene Fragen bei mündl. Befragung								keine Suggestivfragen
vorgegebene Antworten bei schriftl. Befragung								leichtere Auswertung Platz für freie Antworten
Wertungsvorgaben								wichtig - unwichtig Skala von bis
keine eigene Wertung bei persönl. Befragung								
Vertraulichkeit bei persönl. Informationen								
Test des Fragebogens bei Bekannten, Mitarbeitern								

Kundenbefragung									
Zielgruppe d. Befragten	bestens geeignet			weniger geeignet			un- wichtig	Notizen	
Altkunden									
Neukunden									
Zufallsprinzip									
Auswahl nach best. Merkmalen									
Rücklaufquote steigern	bestens geeignet			weniger geeignet			un- wichtig	Notizen	
Hintergründe erklären Kundennutzen betonen								besserer Service, Qualität, Produktvielfalt	
persönliche Ansprache									
Zeitpunkt der Befragung									
Anreize durch Preisverleihung, Gutscheine, Warenproben									
Rücksendekуверт								Übernahme Porto	
Rücksendung als Fax, e-mail								bei Geschäftskunden	
Frageperson(en)	bestens geeignet			weniger geeignet			un- wichtig	Notizen	
Unternehmer selbst									
Mitarbeiter									
fremde Personen									
Frauen									
Männer									
Personen mit Fachkompetenz									
Personen ohne Fachkompetenz									

Kundenbefragung								
Kriterium Leistung	bestens zufrieden			weniger zufrieden			un- wichtig	Notizen
Produktqualität								
Service								
Beratung								
Produktpräsentation								
Freundlichkeit								
Pünktlichkeit, Abwicklung								
Sauberkeit								
Preis- / Leistungsverhältnis								
Zahlungsbedingungen								
Reklamationsabwicklung								
Gefühl vor Kauf								
Gefühl nach Kauf + Abwicklung								
Kriterium Unternehmen	bestens zufrieden			weniger zufrieden			un- wichtig	Notizen
Erscheinungsbild (Logo, Fahrzeuge, Räume)								
Image								
Werbung								
zukünftige Zusammenarbeit								
Weiterempfehlung								

