



KUNDENZUFRIEDENHEIT -

ERKENNTNISSE, ENTWICKLUNGEN UND ERFAHRUNGEN

IRIS SCHUSTER

➡ Seit **1990** in der Marktforschung tätig

➡ Seit **1999**: Geschäftsführerin ForschungsWerk GmbH



ForschungsWerk GmbH
Handfeste Marktforschung



KLASSISCHE MARKTFORSCHUNG

- Telefonische Befragungen
- Online-Befragung
- Qualitative Erhebungen
- Quantitative Erhebungen
- Face-to-Face Erhebungen
- Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterbefragungen
- Produkt- & Konzepttests
- Crowdsourcing
- uvm...

IRIS SCHUSTER

➔ Seit **1990** in der Marktforschung tätig

➔ Seit **1999**: Geschäftsführerin ForschungsWerk GmbH



ForschungsWerk GmbH
Handfeste Marktforschung



SPEZIELLE BRANCHENERFAHRUNG

- Automobilindustrie
- Energieversorger/KU
- Finanzdienstleister
- Gesundheitswesen
- Handel/Versandhandel
- IT (Hard- und Software); Telekommunikation
- Konsumgüter
- Logistik
- Non Profit Organisationen

IRIS SCHUSTER

- ➔ Seit **1990** in der Marktforschung tätig
- ➔ Seit **1999**: Geschäftsführerin ForschungsWerk GmbH
- ➔ **2012**: Gründung ForschungsWeb GmbH



ForschungsWeb GmbH



NEW MARKET RESEARCH

- Social Media Monitoring
- Social Media Analyse
- Social Media Management

IRIS SCHUSTER

- ⇒ Seit **1990** in der Marktforschung tätig
- ⇒ Seit **1999**: Geschäftsführerin ForschungsWerk GmbH
- ⇒ **2012**: Gründung ForschungsWeb GmbH
- ⇒ **2014**: Systemische Ausbildung



BERATUNG & FORSCHUNG

- Systemische Unternehmensberatung
- Glücks- und Gehirnforschung
- Arbeit mit kreativen und innovativen Methoden

DIESE FRAGEN BEANTWORTET DER VORTRAG

ERKENNTNISSE

- Wie wird Kundenzufriedenheit beeinflusst?
- Was brauchen Kunden, um sich wirklich glücklich zu fühlen?
- Was eher nicht?

ENTWICKLUNGEN

- Wie hat sich Kundenzufriedenheit entwickelt?
- Was können Unternehmen tun, um Kundenzufriedenheit positiv zu entwickeln?
- Welches Potenzial bringt die Digitalisierung mit sich?

ERFAHRUNGEN

- Wie zufrieden sind Kunden wirklich?
- Was kommt danach?



KUNDENZUFRIEDENHEIT - ERKENNTNISSE

UNSER HEUTIGES THEMA

- Steigende Auswahl an Unternehmen, Produkten und Angeboten
- Starke Tendenz zum Anbieterwechsel
- Zufriedenstellung und Kundenbindung immer wichtiger
- **LÖSUNGSANSÄTZE:**
 - ➡ Stärkere Orientierung an Wünschen & Bedürfnissen der Kunden
 - ➡ Angebot individueller Produkte und Dienstleistungen



WAS MACHT KUNDEN ZUFRIEDEN?

Einflussgrößen auf **KUNDENZUFRIEDENHEIT**

- ➡ Produkt
 - Qualität und Preis-Leistungs-Verhältnis
- ➡ Dienstleistungsqualität
 - Service
- ➡ Prozessqualität
 - Fokus auf den Kunden
- ➡ Interaktionsqualität
 - Wertschätzung

ZUFRIEDENE KUNDEN - SO EHER NICHT



WAS MACHT KUNDEN ZUFRIEDEN?

Einflussgrößen auf **KUNDENZUFRIEDENHEIT**

- ➡ Produkt
 - Qualität und Preis-Leistungs-Verhältnis
- ➡ Dienstleistungsqualität
 - Service
- ➡ Prozessqualität
 - Fokus auf den Kunden
- ➡ Interaktionsqualität
 - Wertschätzung

ZUFRIEDENE KUNDEN - SO GEHT'S



WAS MACHT KUNDEN ZUFRIEDEN?

Einflussgrößen auf **KUNDENZUFRIEDENHEIT**

- ➡ Produkt
 - Qualität und Preis-Leistungs-Verhältnis
- ➡ Dienstleistungsqualität
 - Service
- ➡ Prozessqualität
 - Fokus auf den Kunden
- ➡ Interaktionsqualität
 - Wertschätzung



KUNDENZUFRIEDENHEIT - ENTWICKLUNGEN

KUNDENUNZUFRIEDENHEIT FRÜHER

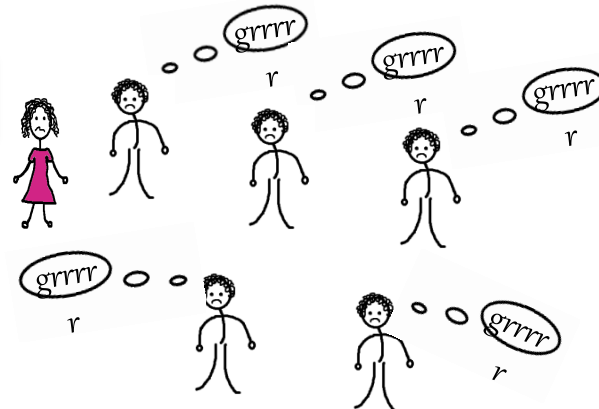
NACH DEM EINKAUF



ABENDS



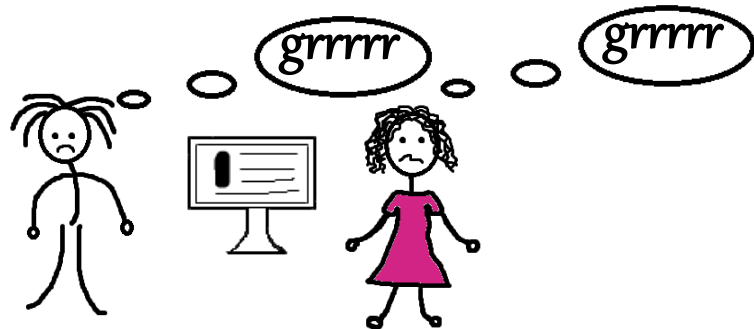
FAZIT



WEITERGABE AN 6

KUNDENUNZUFRIEDENHEIT HEUTE

ONLINE-SHOPPING

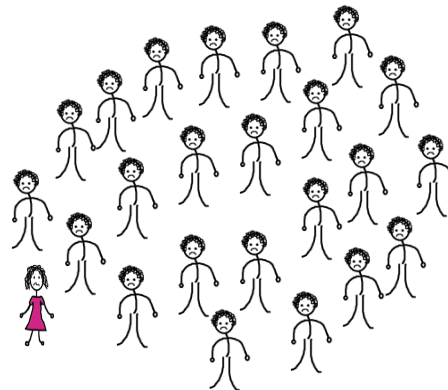


UNMITTELBAR
DANACH



⇒ 208 FOLLOWER

FAZIT



WEITERGABE AN 209

TIPP: NACHMACHEN!

AUSEINANDERSETZEN MIT KRITIK

- Offenheit gegenüber Kritik
- Kunden sehen, dass Kritikpunkte beim Unternehmen registriert werden


HOHE VIRALITÄT ERREICHEN

- Positive Außenwahrnehmung des Unternehmens
- Qualitative ansprechende Umsetzung

AKTIVITÄT IM KOMMENTARBEREICH DER SOCIAL MEDIA KANÄLE

- Kunden sehen, dass das Unternehmen aktiv und reaktionsfreudig ist
- Kunden erhalten Antworten auf ihre Fragen -> Kundenzufriedenheit

POSITIVES BEISPIEL



BVG "Alles Absicht"

Weil wir dich lieben

Abonnieren 23.000

2.702.450 Aufrufe

The image shows a YouTube video player with a yellow border. The video content depicts a scene from a commercial where two men are seated at a table in a room with white acoustic foam walls. Two other men stand behind the table, one in a green jacket and one in a dark suit. The video player interface includes a progress bar at 0:50 / 1:56, a play button, a volume icon, and icons for settings, full screen, and share. Below the video, the title "BVG 'Alles Absicht'" is displayed, followed by the channel name "Weil wir dich lieben" with a yellow heart icon and a subscriber count of 23.000. A red "Abonnieren" button is visible. To the right, a blue arrow points to the view count "2.702.450 Aufrufe".



Antonia Küpper vor 1 Woche

Ich finde es krass wie innerhalb von ein paar Werbekampagnen die BVG in Berlin total beliebt geworden ist, obwohl davor alle NUR gemeckert haben.

Antworten • 372

Alle 29 Antworten anzeigen



Pasi Susipuro vor 9 Monaten

Klasse. Ich liebe es, wenn jemandem über sich selbst lachen kann. Gut gemacht.

Antworten • 529

NEGATIVES BEISPIEL



➡ Über 9 Millionen Fans, aber keine Kontaktmöglichkeit

➡ Nachricht senden deaktiviert

➡ Öffentliche Pinnwand deaktiviert

➡ Abstrafung durch Facebook denkbar

SOCIAL MEDIA FAIL



AND THE WINNER IS...



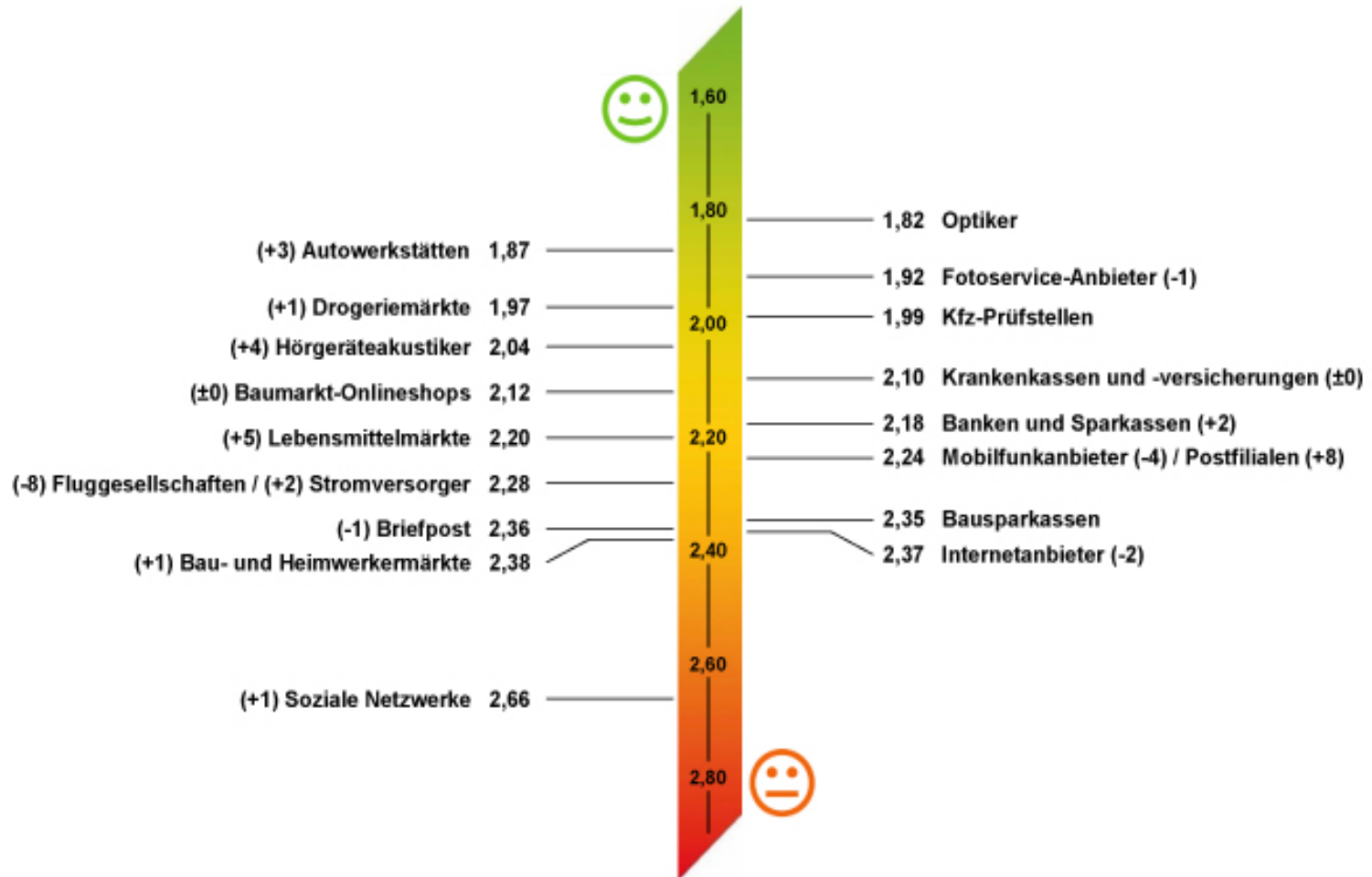
- Auswahl von 2 Vorschlägen aus 10 Entwürfen
- Aussage von Henkel: "Grundsätzlich begrüßen wir auch humorvolle Designs"
- **ABER:** "Hat nicht die besten Voraussetzungen, später zum Sortiment eines Spülmittels zu gehören"

- ➡ Shitstorm wegen Entscheidung über Voting-Ergebnisse zu Gunsten des Marken-Images
- ➡ Unterschätzung des eigentlichen Ausmaßes
- ➡ Pril-Fiasko konnte sich über längeren Zeitraum anbahnen







KUNDENZUFRIEDENHEIT - ERFAHRUNGEN

KUNDENZUFRIEDENHEIT IN DEUTSCHLAND 2016



WAS MACHT KUNDEN ZUFRIEDEN?

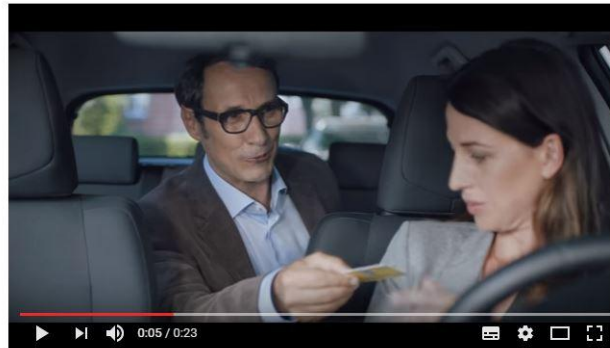
Einflussgrößen auf KUNDENZUFRIEDENHEIT

-  Produkt
 - Qualität und Preis-Leistungs-Verhältnis
-  Dienstleistungsqualität
 - Service
-  Prozessqualität
 - Fokus auf den Kunden
-  Interaktionsqualität
 - Wertschätzung

WER NIMMT EINFLUSS AUF DIESE GRÖSSEN?

AUF WEN HABEN SIE EINFLUSS?

FOKUS AUF DEN KUNDEN - SO GEHT'S



HUK-COBURG TV-Spot 2016: Autoversicherung | Unglaubliche Leistungen zum unglaublichen Preis

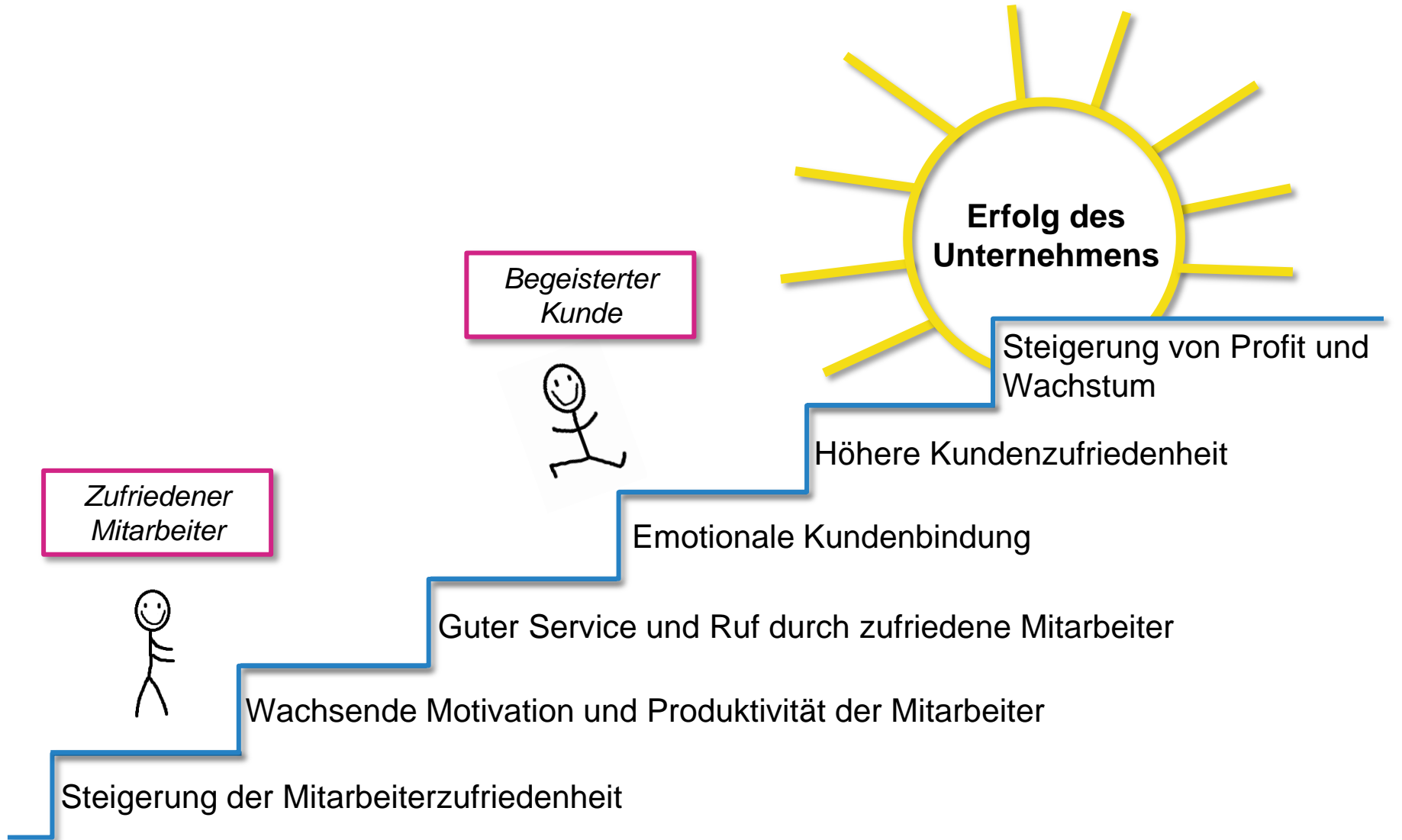
9.370 Aufrufe

👍 11 👎 5 ➦ TEILEN 📄 ...

MITARBEITER ALS WICHTIGSTE GRÖSSE



ZUFRIEDENE MITARBEITER -> ZUFRIEDENE KUNDEN

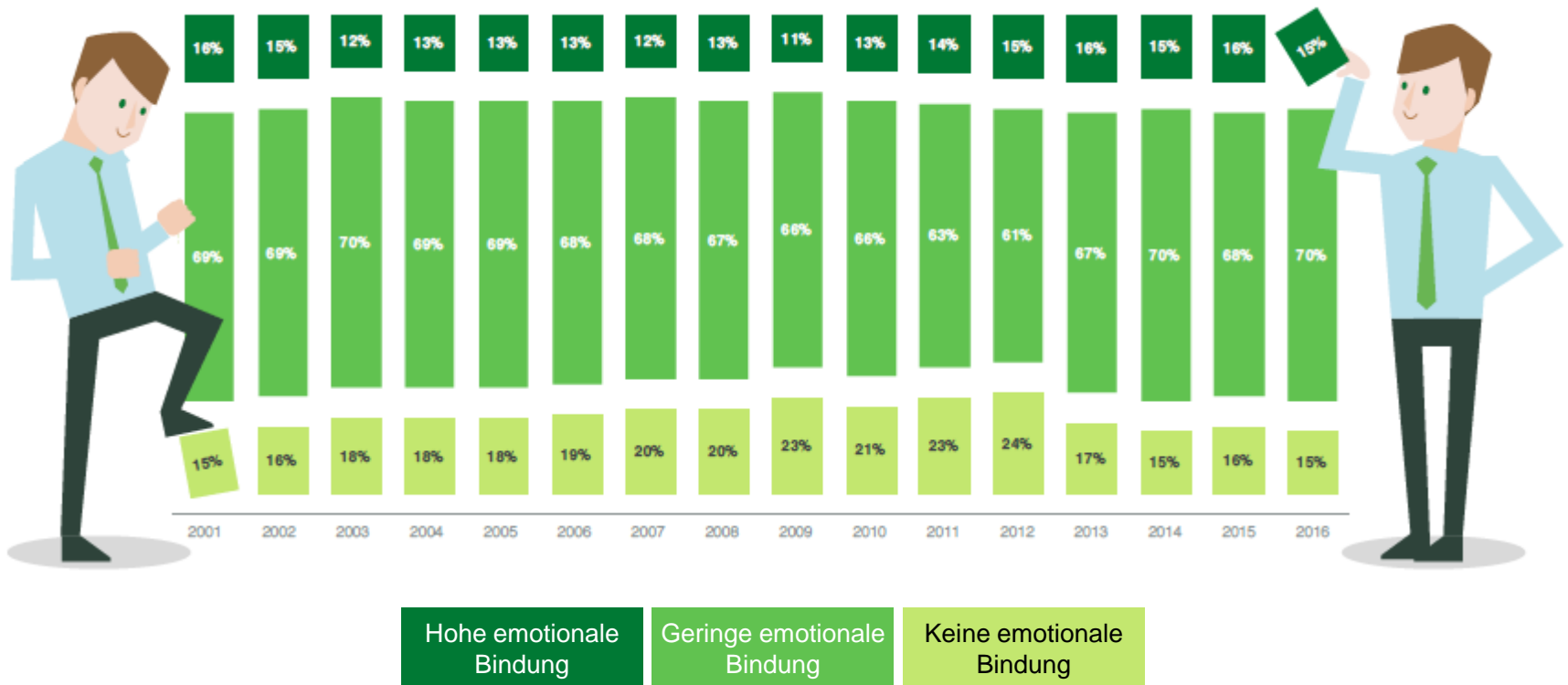


WIE ZUFRIEDEN SIND IHRE MITARBEITER HEUTE WIRKLICH?



GALLUP ENGAGEMENT INDEX

MITARBEITERBINDUNG KOMMT IN DEUTSCHLAND NICHT VORAN



GALLUP ENGAGEMENT INDEX 2016
Gallup GmbH, www.gallup.de

Copyright © 2017 Gallup, Inc. All rights reserved.

WAS IST IHR WERTVOLLSTES KAPITAL?

UNZUFRIEDENE MITARBEITER KOSTEN MILLIARDEN



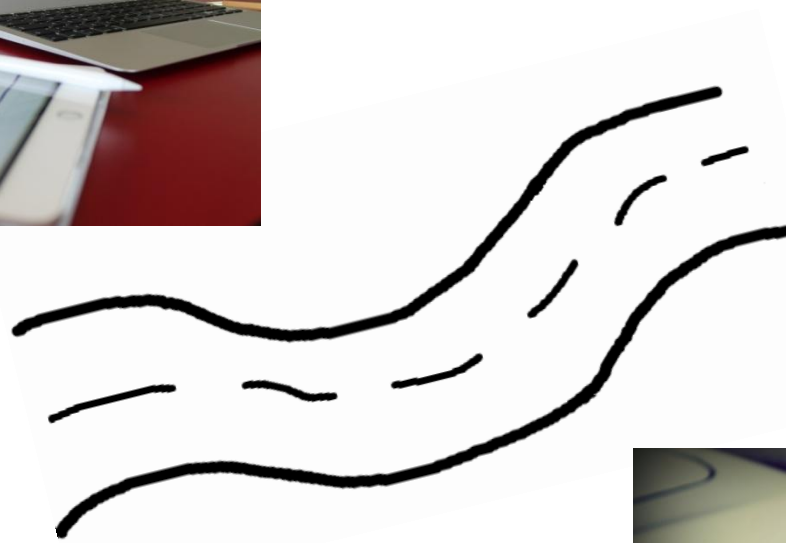
WARUM STAGNIERT MITARBEITERZUFRIEDENHEIT?



MITARBEITERBEFRAGUNGEN



Mitarbeiter-
befragung
GESTERN
v.a. quantitativ



Mitarbeiter-
befragung
HEUTE
v.a. qualitativ +
quantitativ



KOMMUNIKATION - SO GEHT'S

ZIEL

⇒ Ich möchte meine Mitarbeiter
ZUFRIEDENER machen

UMSETZUNG

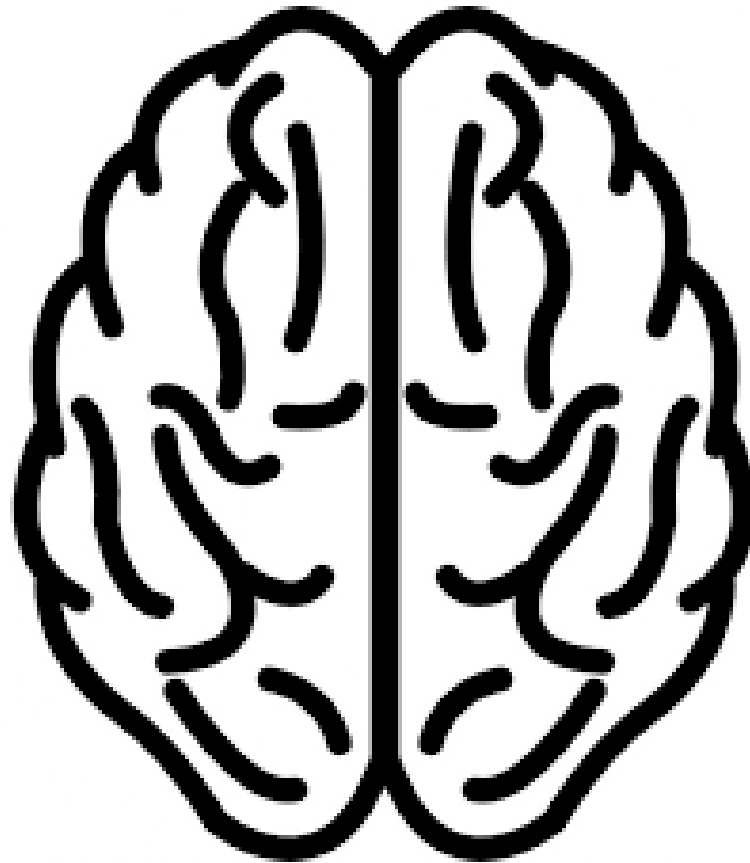
⇒ **EINBINDEN** der Mitarbeiter

LÖSUNG

⇒ Entwicklung eines **KOMMUNIKATIONSKONZEPTES**
mit Fokus auf die Mitarbeiter und die Wertschätzung der
Mitarbeiter

WAS HAT ES MIT DEN SCHUHEN AUF SICH?





MITARBEITERGLÜCK

- ⇒ Kundenzufriedenheit
- ⇒ Motivierte Menschen sind leistungsfähiger
- ⇒ Verbesserte Gesundheit
- ⇒ Weniger Fehltage
- ⇒ Deutlich reduzierter negativer Stress
- ⇒ Spürbar besseres Betriebsklima
- ⇒ Signifikant niedrigere Fluktuation
- ⇒ Attraktiver Arbeitgeber

DIE GENERATION Y WIRD IMMER WICHTIGER

GENERATION



- Wertschätzung
- Sinnhaftigkeit der Tätigkeit
- Einbringen der eigenen Persönlichkeit
- Spaß an der Arbeit
- Einbinden in interne Abläufe
- uvm...

VERÄNDERUNG DES FOKUS



BISHER: Fokus auf rein wirtschaftlichen Erfolg

MEHR UND MEHR: Fokus auf

➡ Flexibilität

➡ Kommunikation

➡ Offenheit

➡ Glück



Glück ist das
Einzige, was
sich verdoppelt,
wenn man es
teilt.

Albert Schweitzer





IRIS SCHUSTER

Geschäftsführung

Telefon: 0911-9908-101

iris.schuster@forschungswerk.de