

# Kundenumfrage

Welche Erwartungen und Bedürfnisse haben Ihre Kunden?



## Inhalt

### **KUNDENORIENTIERUNG IM GESAMTEN BETRIEB IST DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG**

Zielsetzungen einer Kundenbefragung

Wie funktioniert die Online-Kundenumfrage?

Kosten

Optional

### **IHR NUTZEN**

Vorteile und Nutzen einer Kundenumfrage

### **KONTAKT & ANMELDUNG**

Kontakt

Anmeldung

# Kundenorientierung im gesamten Betrieb ist der Schlüssel zum Erfolg

Die Bedürfnisse der Kunden umfassend zu erfüllen, ist Ziel jedes Unternehmens. Wenn Sie feststellen möchten, was Ihre Kunden schätzen und wo sie Verbesserungsbedarf sehen, bietet sich die Durchführung einer Kundenbefragung an.

## ZIELSETZUNGEN EINER KUNDENBEFRAGUNG

- Stärken und Schwächen des Unternehmens aus der Sicht der Kunden erfahren
- Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden erfahren
- Kundenzufriedenheit messen
- Bewertung der Verkaufsstelle, des Sortiments und des Services, etc.

Die gewonnenen Informationen können z. B. als Grundlage für die zukünftige Planung oder für Qualitätsstandards dienen.

## WIE FUNKTIONIERT DIE ONLINE-KUNDENUMFRAGE?

Unser Dienstleistungspaket beinhaltet einen Katalog mit rund 40 branchenspezifischen Fragen zum Auswählen sowie einen personalisierten Werbeflyer. Die Umfrageresultate werden von uns professionell ausgewertet, und Sie erhalten in einem Feedback-Gespräch die Ergebnisse und Empfehlungen. Weitere Optionen sind auf Anfrage und gegen Aufpreis erhältlich.

## KOSTEN

Das Dienstleistungspaket «Online-Kundenumfrage» kostet pauschal CHF 550.00

- 40 branchenspezifische Fragen zum Auswählen
- Online-Schaltung der Kundenumfrage
- 500 Ex. personalisierte Werbeflyer für Ihre Kundenumfrage (mit Linkangabe und QR-Code)
- Umfassende qualitative und quantitative Auswertung der Ergebnisse (Print oder Online)
- Auswertungsgespräch (max. 1 Stunde)

### Optional

50 gedruckte Fragebogen mit Rückantwortcouverts  
100 gedruckte Fragebogen mit Rückantwortcouverts

CHF 130.00  
CHF 270.00

# Ihr Nutzen

## VORTEILE UND NUTZEN EINER KUNDENUMFRAGE

- Sie haben einen Ansprechpartner: Richemont – alles aus einer Hand
- Mit unserer Online-Kundenumfrage erreichen Sie die Kunden schnell und einfach: keine Kosten für Druck oder Versand, kurze Antwortzeiten, automatische Auswertung
- Sie gewinnen Informationen über Stärken und Schwächen Ihres Betriebes
- Kundenumfragen liefern eine Aussenansicht des Betriebes; das kann Ihnen Aufschlüsse über Fehlentwicklung geben oder Ideen für Neuentwicklungen liefern
- Sie können von Rückmeldungen Ihrer Kunden nur profitieren...
- Durch unsere Unterstützung gewinnen Sie mehr Zeit für Ihr Kerngeschäft
- Kundenzufriedenheit- und Umsatzsteigerung

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wir erklären Ihnen unser Konzept gerne und passen es bei Bedarf Ihren Anforderungen an.

► Fragebogen  
Print und Online

▼ Personalisierte Flyer  
im Format A6

**Ihre Meinung ist uns wichtig!**

Machen Sie mit bei der Online-Umfrage und gewinnen Sie einen Einkaufsgutschein im Wert von CHF 50.00.

<http://goo.gl/forms/A1b2c3d4e5>

Ihr Logo

**Kundenumfrage der Bäckerei-Konditorei "Muster"**

Sehr geehrte Kunden

Ihre Meinung zu unseren Produkten und Leistungen ist uns sehr wichtig. Dadurch können wir Ihr Einkaufserlebnis bei uns optimieren. Als Dankeschön verlosen wir unter allen Teilnehmern unserer Kundenumfrage einen Einkaufsgutschein im Wert von CHF 50.00.

\* Erforderlich

**A1. Wie lange sind Sie schon unser Kunde? \***

- bis 12 Monate
- bis 5 Jahre
- bis 10 Jahre
- bis 20 Jahre
- über 20 Jahre

**A2. Wie häufig kaufen Sie bei uns ein? \***

- täglich
- zwei- bis dreimal wöchentlich
- vier- bis fünfmal wöchentlich
- einmal wöchentlich
- gelegentlich

**A3. Zu welcher Tageszeit besuchen Sie unser Geschäft am häufigsten? \***

- morgens
- mittags
- abends
- unterschiedlich

**Kundenprofil**

F1. Wie alt sind Sie?

bis 20	5%
21 bis 40	45%
41 bis 60	30%
über 60	20%

F2. Wie viele Personen wohnen insgesamt in Ihrem Haushalt?

1	10%
2	30%
3	40%
4	20%

morgens (F3. Wo verpflegen Sie sich tagsüber?)

zu Hause	75%
im Büro	25%

mittags (F3. Wo verpflegen Sie sich tagsüber?)

zu Hause	25%
auswärts	75%

► Umfassende Auswertung

# Kontakt & Anmeldung

## KONTAKT



### **Elisabeth Ghio**

Leiterin Verkauf & Detailhandel

Mobil 079 223 49 62

E-Mail [ghio@richemont.cc](mailto:ghio@richemont.cc)

## ANMELDUNG

**Richemont Kompetenzzentrum**

**Bäckerei Konditorei Confiserie**

Seeburgstrasse 51

6006 Luzern

Telefon 041 375 85 85

E-Mail [richemont@richemont.cc](mailto:richemont@richemont.cc)

Internet [www.richemont.online](http://www.richemont.online)