

Online-Benchmarking

Kundenzufriedenheitsmessung

Das Online-Benchmarking des Deutschen Benchmarking Zentrums (DBZ)

Mit dem Online-Benchmarking des DBZ haben Unternehmen die Möglichkeit an standardisierten Benchmarking-Vergleichen teilzunehmen. Sie erhalten relevante Kennzahlen und entsprechende Informationen um diese zu interpretieren zu können. Einfach, schnell und bei Bedarf regelmäßig. Ziel ist es aktuelle Benchmarks zu abgegrenzten Themenstellungen mit einem überschaubaren Aufwand für die Teilnehmer bereitzustellen.

Jeder Teilnehmer erhält eine individuelle Auswertung, in der seine Werte den Werten einer anonymen Vergleichsgruppe gegenübergestellt sind. Die Zuordnung der Vergleichsgruppe (Cluster) erfolgt im Rahmen der Benchmarking-Auswertung. Das DBZ greift dabei sowohl auf Branchencluster, als auch auf funktionale Cluster (wie z.B. Art der Kunden, Markt, Art der Auftragserstellung, u.a.) zurück.

Online-Benchmarking Kundenzufriedenheitsmessung

Das Online-Benchmarking Kundenzufriedenheitsmessung liefert Ihnen einen Vergleich zu Maßnahmen und Umsetzung von Kundenzufriedenheitserhebungen bei vergleichbaren Unternehmen. Mit Ihrer individuellen Auswertung erhalten Sie unter anderem Antworten auf die folgenden Fragen:

- Ist es üblich einen Prozess zur Kundenzufriedenheitsmessung zu definieren?
- Wie häufig und wie messen andere die Kundenzufriedenheit?
- Wie viele Fragen werden den Kunden gestellt?
- Wer führt die Erhebung durch?
- Wie hoch war die Kundenzufriedenheit bei vergleichbaren Unternehmen? (Benchmark)

Teilnahme

Die Anmeldung ist während des gesamten Teilnahmezeitraums möglich und erfolgt über das Formular auf den Internetseiten des DBZ. Sie erhalten eine Email mit Ihrem individuellen Zugang zum Benchmarking-Survey-Tool und geben Ihre Daten dort ein. Im Rahmen der Auswertung prüfen wir die Eingaben jedes einzelnen Benchmarking-Partners auf Validität und halten ggf. Rücksprache mit Ihnen, um eine hohe Vergleichbarkeit der Werte sicherzustellen. Zum angegebenen Auswertungstermin senden wir Ihnen Ihre individuelle Auswertung per E-Mail zu.

Profitieren Sie von der einfachen Möglichkeit Vergleichswerte für Ihre Organisation zu erhalten. Nutzen Sie das Online-Benchmarking des DBZ, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren und umzusetzen!

Anmeldung unter:

<http://www.benchmarkingforum.de/bm-kundenzufriedenheitsmessung>

Titel

„BM Kundenzufriedenheitsmessung“
(BM-ID: 10007-00)

Zielgruppe

- branchenübergreifend
- alle Unternehmensgrößen

Initiator

DBZ

Preis

129,00 Euro zzgl. MwSt.

Ihre Ansprechpartner



Michael Grau
Leiter des DBZ

Tel. 030-3 907 907-43
Fax 030-3 907 907-11
Mail michael.grau@ipo-it.com



Deutsches Benchmarking Zentrum (DBZ) am IPO-IT
Boxhagener Straße 119
D-10245 Berlin
Tel. +49-(0)30-3 907 907-0
Fax +49-(0)30-3 907 907-11
www.benchmarkingforum.de