

# Kunden- und Stakeholder- befragung

**MIT TRIGON**

[WWW.TRIGON.AT](http://WWW.TRIGON.AT)

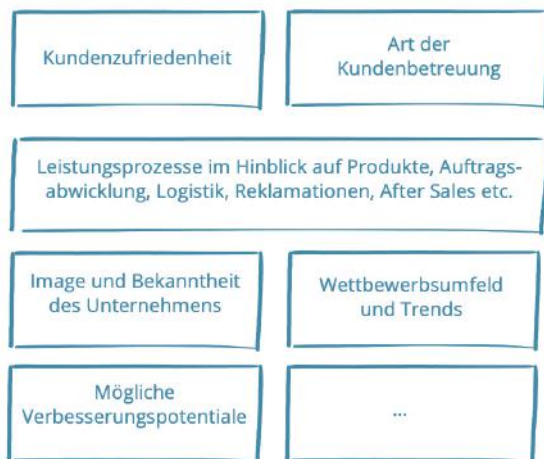
[WWW.MITARBEITERBEFRAGUNGEN.AT](http://WWW.MITARBEITERBEFRAGUNGEN.AT)

[BEFRAGUNGEN@TRIGON.AT](mailto:BEFRAGUNGEN@TRIGON.AT)

## Eine Kundenbefragung mit Trigon schafft Klarheit!

Wir messen die Zufriedenheit und Ansprüche Ihrer Kunden, erforschen Erwartungen, Motive und Trends – und das je nach Fragestellung mit qualitativen oder quantitativen Methoden. Damit endet unser Angebot aber nicht. Unsere Kernkompetenz liegt in der Integration der Befragungserkenntnisse in einen umfangreichen Entwicklungsprozess. Durch den Transfer der Ergebnisse zurück in die Unternehmensrealität können wichtige Impulse gesetzt werden.

Je nach Ziel und Funktion einer Kundenbefragung stehen andere Aspekte im Fokus. Trigon bietet daher maßgeschneiderte Lösungen für Ihr Befragungsprojekt. Typische Elemente einer Kundenbefragung sind zumeist folgende Aspekte:



Je nach Erkenntnisinteresse ist es wichtig, den richtigen methodischen Zugang zu finden, damit Sie auch die Daten bekommen, die Sie wirklich benötigen. Trigon kann Sie hier mit der Erfahrung aus 30 Jahren bestmöglich unterstützen.

Eine durchdachte Kundenbefragung macht MitarbeiterInnen und Führungskräfte gleichermaßen mit den Anforderungen und Bedürfnissen Ihrer Kunden vertraut. Die systematische Erfassung und Steigerung der Kundenzufriedenheit zahlt sich damit auch aus, denn zufriedene Kunden sind loyaler und sorgen für eine höhere Profitabilität des Unternehmens.

### — Wozu Kunden befragen?

Kundenbefragungen stellen ein wesentliches Element im Kundendialog dar. Eine Kundenbefragung bietet die Möglichkeit, Feedback von Ihren Kunden zu erhalten, gleichzeitig signalisiert sie Kunden und MitarbeiterInnen, dass Ihr Unternehmen um stetige Verbesserung von Service und Angebot bemüht ist!

### — Was wollen Ihre Kunden?

Um als Unternehmen erfolgreich zu sein, ist es von zentraler Bedeutung, die Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Kunden zu kennen. Eine Kundenbefragung liefert Ihnen Informationen über Wahrnehmungen und Meinungen Ihrer Kunden. Gleichzeitig liefert Ihnen die Befragung auch einen Beitrag zur Qualitätssicherung, indem Entwicklungsfelder und Stärken Ihrer Produkte und Dienstleistungen identifiziert werden.

### — Kennen Sie Ihr Wettbewerbsumfeld?

Eine bekannte Marke und ein guter Name waren lange Zeit Erfolgsgaranten. Dies hat sich in den letzten Jahren grundlegend verändert. Die Kunden von heute sind flüchtiger und gleichzeitig anspruchsvoller geworden. In einem hoch kompetitiven Markt ist es daher unverzichtbar, sein Wettbewerbsumfeld genau zu kennen und das Unternehmensimage konsequent zu pflegen.

### — Sind Ihre Produkte & Dienstleistungen up-to-date?

Der anhaltende Wachstums- und Innovationsdruck stellt viele Organisationen vor große Herausforderungen. Digitalisierung, demografischer Wandel und Change-Management sind in aller Munde. Mit qualitativen Befragungen können Vorschläge und Ideen von Kunden systematisch gesammelt und ausgewertet werden. Damit können einerseits Trends frühzeitig erkannt werden, aber auch wichtige Impulse für die Weiterentwicklung von Produkten und Dienstleistungen gesammelt werden.

## Unsere Erfahrung – Ihr Nutzen

Trigon ist eine Gruppe von mehr als 40 erfahrenen Beraterinnen und Beratern in Österreich, Deutschland und der Schweiz.

Wir haben 30 Jahre Erfahrung in Unternehmens- und Personalentwicklung und arbeiten mit Unternehmen, die sich ernsthaft mit ihrer Weiterentwicklung beschäftigen wollen.

Trigon verfolgt einen entwicklungsorientierten Ansatz in der Unternehmensberatung.

Wir begleiten Organisationen, Führungskräfte und Teams in der Entwicklung neuer Strategien, bei Veränderungsprozessen, in unsicheren und sicheren Zeiten.

## Der Trigon-Ansatz

### Befragung ohne Dialog ist wertlos!

Im Kern ein Beratungsunternehmen, setzt Trigon Befragungen gezielt als Intervention in der Organisationsentwicklung ein. Ob eine Befragung veränderungswirksam ist oder nicht, entscheidet sich dadurch, wie mit den Ergebnissen gearbeitet wird.

### Das große Ganze im Blick!

Wir arbeiten in allen Projekten aus einer strategischen Logik und verstehen Befragungen als einen Baustein in einem schlüssigen Gesamtsystem. Wir stellen die Querverbindungen her, auf die es ankommt.

### Maßgeschneiderte Lösungen!

Bei uns arbeiten Menschen, nicht nur namenlose IT-Systeme. Ein kompetentes und erfahrenes Team aus Projektmanagern und Beratern begleitet Sie entlang des gesamten Befragungsprozesses – insbesondere bei der Bearbeitung der Ergebnisse.

---

#### KONTAKT:

TRIGON ENTWICKLUNGSBERATUNG  
Marktwirksame Unternehmensentwicklung GmbH  
Kompetenzzentrum für Befragungen  
Radetzkystraße 2, 9020 Klagenfurt am Wörthersee  
Telefon: +43 (0) 463 516676  
befragungen@trigon.at

[www.kundenfeedback.at](http://www.kundenfeedback.at)

## Erfolgsfaktoren

Präzise, geschäftsnah und möglichst kurze Fragebögen

Zielgruppenspezifizierung

Kundenfreundliche Erhebung

Einbindung in Entwicklungsprozesse

Strategische und operative Ergebnisrelevanz

Selbsterklärende Ergebnisaufbereitung

Benchmarking (intern, extern)

Erwartungs- und Wichtigkeitsorientierung

## Unsere Leistungen

- Spitzenkompetenz in Mitarbeiter- & Kundenbefragungen & 360° Feedbacks
- Laufende persönliche Projektbegleitung und Beratung
- Technische und logistische Umsetzung der Befragung (Online und Print) und komplette operative Projektabwicklung durch ProjektmanagerInnen
- Maßgeschneiderte und fundierte Fragebogenkonzeption
- Enge Abstimmung mit bestehenden Leitbildern, Führungsrichtlinien und Kompetenzmodellen der Organisation
- Maßgeschneiderte Gestaltung und Begleitung der Folgeprozesse
- Coaching und individuelle Begleitung der Führungskräfte und Teams
- Projekte mit 50 bis hin zu 200.000 Befragten in bis zu 32 Sprachen

## Anonymitätskonzept & DSGVO

- Trigon erstellt in Kundenabstimmung ein klares schriftliches Anonymitätskonzept.
- Wir arbeiten entsprechend den Anforderungen der DSGVO und beschäftigen darüber hinaus einen TÜV-zertifizierten Datenschutzbeauftragten.



## Professionelle Planung & Wahl der richtigen Methode

Jede Fragestellung braucht einen passenden methodischen Ansatz. Unsere Erfahrung zeigt uns, dass sich in der Praxis regelmäßig ein mehrstufiges Verfahren und die Kombination aus qualitativen und quantitativen Ansätzen als besonders zielführend erweist.

Gemeinsam mit unseren Auftraggebern definieren wir je nach Zielsetzung die erforderliche Vorgehensweise. Wichtig ist uns dabei, die Befragung nicht nur als reinen „Zahlenlieferanten“ anzulegen, sondern die Projekte so zu designen, dass auch die Informationen „zwischen den Zeilen“ nicht verloren gehen.

## Der richtige Fragebogen

Herzstück jeder Befragung ist der Fragebogen, denn nur durchdachte Fragestellungen liefern auch wirklich wirksame Impulse. Im Hinblick auf die Fragebogenerstellung zeigt uns unsere 30-jährige Erfahrung in diesem Bereich, dass eine Kombination aus bewährten Grundlagen und individu-

## Kompakte Berichtslegung

Um die Maßnahmenableitung aus Ihrer Kundenbefragung optimal zu unterstützen, sind gut strukturierte und für sich sprechende Berichte essenziell. Um Datenfriedhöfe zu vermeiden, ist es von großer Bedeutung, die Ergebnisse auf den Punkt zu bringen. Unsere Berichte sind anschaulich und ansprechend, aber auch übersichtlich und klar strukturiert.

### XY Kunden

Anzahl der Fragebögen: 207

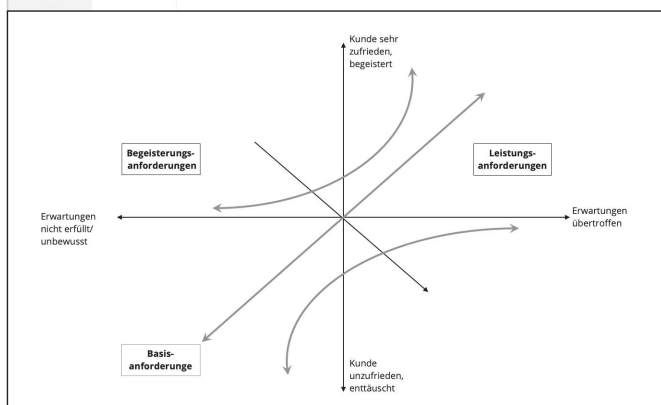
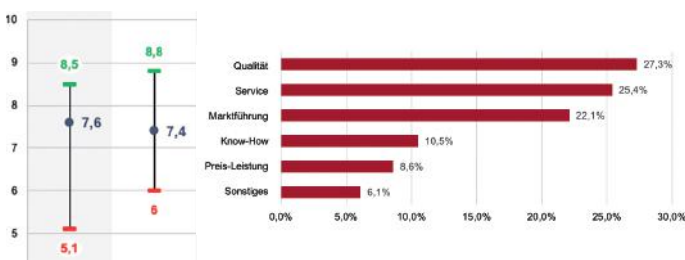
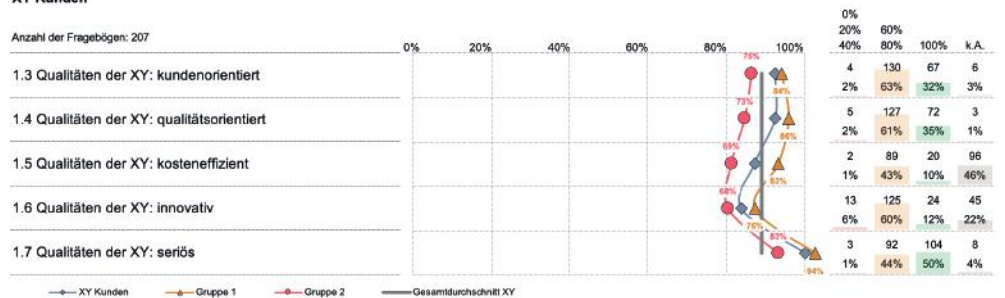
- 1.3 Qualitäten der XY: kundenorientiert
- 1.4 Qualitäten der XY: qualitätsorientiert
- 1.5 Qualitäten der XY: kosteneffizient
- 1.6 Qualitäten der XY: innovativ
- 1.7 Qualitäten der XY: seriös

Kundenbefragung

Quantitative Befragung	Qualitative Befragung	Fokusgruppen/ Kundenkonferenz
<ul style="list-style-type: none"> <li>Online oder Print</li> <li>Dauer: ca. 10 Minuten</li> <li>Möglichst große Zielgruppe</li> <li>Kurzer, pointierter Fragebogen</li> <li>Hauptsächlich quantitative Fragen mit Antwortskala</li> <li>Auswertung differenziert nach bestimmten Kriterien (Kundenstrukturdaten, Teilorganisationen, Produktkategorien etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonisch oder persönlich</li> <li>Halbstandardisierter Leitfaden – aktives Nachfragen des Interviewers</li> <li>Dauer: je ca. 15-45 Minuten</li> <li>ca. 10-15 Gespräche erforderlich</li> <li>Qualitative Auswertung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interaktives Arbeiten mit</li> <li>Moderierte Diskussionen mit mehreren Kunden</li> <li>Dauer und Ablauf: je nach Setting unterschiedlich</li> <li>Qualitative Auswertung</li> </ul>

eller Anpassung regelmäßig die besten Ergebnisse liefert. Diesbezüglich liefert der standardisierte Trigon-Itempool bewährte Standard-Formulierungen. Darauf aufbauend erfolgt die spezifische Anpassung der Fragen und Fragebogenkapitel für Ihre Organisation.

Wichtig ist es, praxisnahe und möglichst konkrete Fragen zu formulieren, denn nur so ist auch der Transfer zurück in die Unternehmensrealität sichergestellt.



## Auswertung und Interpretation

Wir bereiten Ihre Daten so auf, dass Sie damit arbeiten können! Dazu bieten wir eine Vielzahl an unterschiedlichen Auswertungs- und Analysetools an, wie beispielsweise:

- Portfolio-Analysen
- Wettbewerbsvergleich
- KANO-Modell
- Net Promoter Score
- Customer-Satisfaction-Index
- Importance-Performance-Analyse

# Referenzen

## — Handel und Dienstleister



## — Industrie und Produktion



## — Öffentlicher Bereich/Verwaltung/NPO

