

INTEGRAL IMPULS-FEEDBACK

Die unmittelbare Bewertung des Kontakterlebnisses Ihrer Kunden

Zeitnahes Feedback zur Kontakterfahrung

- Rasche Einladung zur Feedbackbefragung
 - Auf Wunsch wird der Versand direkt nach dem Gespräch durch den Betreuer ausgelöst
 - Per E-Mail, SMS oder WhatsApp
- Kurzer Fragebogen
 - Befragungsdauer 1-2 Minuten
 - Daher hohe Teilnehmerate (20-30%)
- Teilnahme an der Online-Befragung mobil oder stationär möglich
- Für alle Arten von Kundenkontakt einsetzbar
 - Beratungs- oder Verkaufsgespräch, Beschwerde, Lieferung, technischer Support...

Nutzen Sie die Kundenzufriedenheits-Expertise von INTEGRAL

- Über 20 Jahre Erfahrung mit Kundenzufriedenheitsbefragungen
 - In unterschiedlichen Dienstleistungsbereichen
- Berichtslegung je nach gewünschter Informationstiefe
 - Berichtsfrequenz und Analyse-Ebene (z.B. Region oder Team) frei wählbar
 - Standard-Format: Powerpoint und Excel
 - Optional Dashboard-Reporting – auch Schnittstellen zu internen Reportingsystemen möglich
 - Qualitative Analyse mittels Bereitstellung von Verbatims oder wahlweise kategorisierte Auswertungen
- Auf Wunsch unmittelbare Übermittlung des Einzelfeedbacks an den zuständigen Mitarbeiter und dessen Führungskraft

Das INTEGRAL Impuls-Feedback bietet Ihnen rasche und kostenattraktive Resonanz.

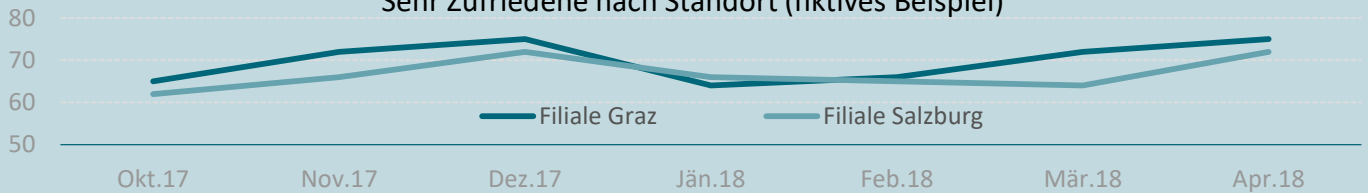
■ Beispiel für Fragebogeninhalte

- Zufriedenheitsbewertung
- Diagnostik der Ursachen von Unzufriedenheit
- Wunsch nach erneuter Kontaktaufnahme
- Weitere Anliegen

■ Aussendung

- Laufend direkt nach dem Kontakt – so lange die Erinnerung frisch ist
- In definierten Abständen (z.B. wöchentlich)
- Auch einmalige Aussendung möglich (z.B. nach einem Kundenevent)

Sehr Zufriedene nach Standort (fiktives Beispiel)



Die Zufriedenheit steigt in beiden Standorten bis Jahresende laufend an und sinkt im Jänner plötzlich. Während Graz die Performance wieder laufend verbessert, bleibt die Zufriedenheit in Salzburg gering. Erst nach Implementierung der internen Maßnahmen zeigt sich im April dort eine deutliche Steigerung.

Ihre Kunden freuen sich darauf, Feedback zu geben!



INTEGRAL bietet wissenschaftliche und praktische Expertise im Bereich der Kundenzufriedenheitsforschung. Milieu-, Zielgruppen- und Trendforschung runden das Angebot ab. Fachverbände wie VdMI, VMÖ und Esomar und deren Richtlinien sind für uns maßgeblich. Unsere Antworten auf die 28 Esomar-Fragen finden Sie unter

<http://www.integral.co.at/PanelBook.pdf>

Nähere Informationen:

INTEGRAL Markt- und Meinungsforschungsges.m.b.H.

Mohsgasse 1, 1030 Wien

Tel + 43 1 799 19 94

www.integral.co.at

Mag. Martin Mayr

angebote@integral.co.at

