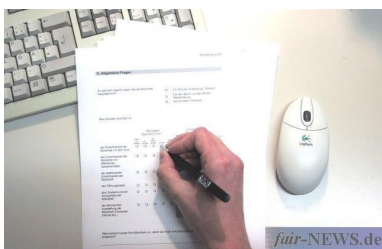


## Kundenzufriedenheitsanalysen professionell durchgeführt

Pressemitteilung von: **M+M Management + Marketing Consulting GmbH**

Datum: **10.09.2008 – 15:55 Uhr**

Rubrik: **Consulting**



(fair-NEWS) – Kundenzufriedenheit und Kundenbindung gehören heute neben dem Finanzerfolg zu den vorrangigen Zielen aller erfolgreichen Unternehmen. Warum eigentlich? Nach wissenschaftlichen Erkenntnissen bewirkt eine höhere Kundenzufriedenheit und –bindung steigende Erträge und damit eine gesicherte Wettbewerbsposition.

Daher sollte sich jedes Unternehmen die Frage stellen: Wie kundenorientiert arbeiten wir? Wie zufrieden sind unsere Kunden mit unseren Leistungen? Gibt es bei uns noch versteckte Potenziale, die genutzt werden können?

Treten Sie in den Dialog mit Ihren Kunden! Wir helfen Ihnen dabei. M+M ermittelt und analysiert im Rahmen einer Kundenbefragung für Sie neutral und professionell die Anforderungen und die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Die M+M Marktforschung liefert Ihnen keine Zahlenfriedhöfe. Wir analysieren und interpretieren die erhobenen Daten für Sie und bereiten die Ergebnisse grafisch auf. Sie erhalten damit von uns keine bloßen Tabellenbände, sondern handlungsorientierte Berichte, die konkret Verbesserungspotenziale aufzeigen. Neben der Durchführung der Kundenbefragung beraten wir Sie ebenfalls bei der Konzeption und dem anschließenden zielgerichteten Verbesserungsprozess.

Aufgrund unseres ganzheitlichen Beratungsansatzes sind wir über die M+M Beratungs-Unit in der Lage, Sie bei konkreten Verbesserungsprojekten, wie z.B. der Prozessoptimierung oder dem Einsatz eines effektiven Beschwerdemanagements, zu unterstützen. Damit entfallen für Sie die Schnittstellen zwischen den Analyseergebnissen und dem Entwickeln von Maßnahmen, da M+M Ihnen sein gebündeltes Wissen zur Verfügung stellt.

Unser M+M Marktforschungs-Leistungsspektrum umfasst

- Kundenbefragungen – auch zugeschnitten auf bestimmte Branchen: Versichertenbefragung, Vertriebspartnerbefragung, Mieterbefragung, Patientenbefragung, Bürgerbefragung
- Mitarbeiterbefragungen
- Personenbezogene Vorgesetztenbewertungen
- 360°-Beurteilungen
- Interne Dienstleisterbefragungen

- Wettbewerbsanalysen
- Benchmarkinganalysen

Dabei setzen wir folgende Erhebungsmethoden ein:

- Schriftliche Befragungen
- Telefonische Befragungen
- Online Befragungen
- Persönliche Interviews
- Ereignisbezogene Befragungen
- Moderation von Fokusgruppen
- Moderation von Kundenkonferenzen.

Zusätzlich zu klassischen statistischen Auswertungsmethoden (uni-, bivariate, multiple und multivariate Analyseverfahren) ermitteln wir den Kundenzufriedenheitsindex (M+M CSI®) und den Mitarbeiterzufriedenheitsindex (M+M MZI®). Auf eine Kennzahl verdichtet erkennen Sie präzise was Ihre Zufriedenheitstreiber sind und in welchen Bereichen oder in welchen Gruppen von Kunden bzw. Mitarbeitern Handlungsbedarf besteht.

Mit Hilfe unseres Customer Satisfaction Index/Kundenzufriedenheitsindex (M+M CSI®) wird die Kundenzufriedenheit auf eine aggregierte Kennzahl zur Steuerung des Verbesserungsprozesses verdichtet. Angestrebte Ziele werden durch den M+M CSI® für Sie besser formulier- und messbar und erlaubt Ihnen darüber hinaus internes bzw. externes Benchmarking, um Ihre Position am Markt zu erkennen. Die Identifikation von Zufriedenheits- und Bindungstreibern ermöglicht eine Konzentration auf Handlungsfelder mit großer Hebelwirkung für Ihren Markterfolg.

Der Zufriedenheitsindex liefert interne und externe Benchmarks als Steigerungsgröße. Da Zufriedenheit nicht automatisch Bindung an das Unternehmen erzeugt, ermitteln wir für Sie ebenfalls einen Kunden- und Mitarbeiterbindungs-Index.

Unsere Befragungen entsprechen den Anforderungen des EFQM-Modells. In unserer Philosophie stehen Kunden-, Qualitäts- und Praxisorientierung an erster Stelle: Ihr Erfolg ist unser Erfolg.

Im Rahmen einer von M+M durchgeführten repräsentativen Kundenbefragung oder Versichertenbefragung können Unternehmen das M+M Kundenzufriedenheitssiegel verliehen werden. Die grundsätzlichen Bedingungen für die Vergabe des M+M Kundenzufriedenheitssiegel und weitere Details: [www.m-plus-m.de](http://www.m-plus-m.de)

Kontakt und weitere Informationen:

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Fritz Lechelt

Holländische Str. 198

34127 Kassel

Tel: 0561-70979-11

Fax: 0561-70979-18

lechelt@m-plus-m.de

<http://www.m-plus-m.de>

· Homepage: [www.m-plus-m.de](http://www.m-plus-m.de)

#### · **Kontakt**

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

holländische str. 198

34127 Kassel

Deutschland

Telefon: 0561-7097911

#### · **Pressekontakt**

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Fritz Lechelt

Holländische Str. 198  
34127 Kassel  
Tel: 0561-70979-11  
Fax: 0561-70979-18  
lechelt@m-plus-m.de  
<http://www.m-plus-m.de>

**- Unternehmensinfo**

Die M+M Management + Marketing Consulting GmbH wurde 1996 gegründet. Sie ist die Tochter der seit 1984 von Prof. Dr. Armin Töpfer geführten Forschungsgruppe Management + Marketing. M+M berät namhafte Unternehmen auf nationaler und internationaler Ebene.

M+M verbindet in seinem ganzheitlichen Beratungsansatz Marktforschungs- und Managementkonzepte mit dem Ziel, Business Excellence umzusetzen, den Unternehmenserfolg zu steigern und den Unternehmenswert zu erhöhen.

Aktuelle Informationen, News und kostenlose Downloads zum Thema Versichertenbefragungen, Kundenzufriedenheitsanalysen sowie zum gesamten Leistungsspektrum von M+M (Management der Kundenbindung, Kundenbefragungen, Wettbewerbsanalysen, Mitarbeiterbefragungen, Patientenbefragungen, personenbezogene Vorgesetztenbewertung, Interne Dienstleisterbefragung, 360-Grad-Beurteilungen, Beschwerdemanagement, Balanced Scorecard (BSC), Six Sigma, Werttreiber-Management, Prozessoptimierung etc.) finden Sie auf unserer Homepage <http://www.m-plus-m.de> oder <http://www.six-sigma-akademie.de>.

---

Der **Link** zu dieser Meldung: <http://24pr.de/u/s2cf>