

# Kunden/Mitarbeiterbefragung mit Datenanalyse

Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von schriftlichen Kunden- und/oder Mitarbeiterbefragung.

Anlässe einer Mitarbeiter- oder Kundenbefragung:

- Rückgang von Geschäftsumsätze
- Häufungen von Beschwerden und Beanstandungen seitens der Kunden (DIN ISO 10002)
- Forderungen der DIN EN ISO 9001 zur Ermittlung von Kundenerwartungen und -forderungen (Nachweispflicht)
- Verstärkung der Kundenorientierung aller Mitarbeiter des Unternehmens
- Standortbestimmung des Unternehmens bezüglich von Mitbewerbern
- Zielgerichtete Verbesserung von Ablauf- und Aufbauorganisation
- Optimierung von Geschäftsprozessen
- Bestimmung von signifikanten Veränderungen oder Unterschiede in Zufriedenheitsmerkmalen

Arbeitspakete (Hinweis: Die Arbeitspakete können einzeln gebucht werden)

## **Arbeitspaket I:**

1. Bestimmung der relevanten Prüffelder auf der Grundlage der Methodik des vernetzten Denkens. Die Methodik des vernetzten Denkens ermöglicht die zielgerichtete Orientierung auf die Lösung eines komplexen Problems. Damit kann der Fragebogen so entwickelt werden, dass die Daten der Prüfkriterien für Maßnahmen des Unternehmens sehr wertvoll werden.
2. Bestimmung der relevanten Prüfkriterien und Fragestellung für die Befragung aus den Prüffeldern.
3. Design des Fragebogens auf der Basis von Anforderungen an Fragestellungen und Fragebögen.

### **Ergebnisformen:**

**Analysebericht; Fragebogen**

### **Zeitaufwand:**

**1 Manntag vor Ort; 1 Manntag**

### **Kosten:**

**1.600,00 € inkl. Nebenkosten,  
zzgl. MwSt.**

## **Arbeitspaket II:**

1. Planung (Stichprobenplan) der Kunden- oder Mitarbeiterbefragung
2. Druck der Befragungsbögen
3. Durchführung der schriftlichen Befragung

### **Ergebnisformen:**

**Stichprobeplan**

### **Zeitaufwand:**

**Ermittlung aus Stichprobenplan**

### **Kosten:**

**800,00 € / Manntag inkl.  
Nebenkosten, zzgl. MwSt.**

## **Arbeitspaket III:**

1. Bestimmung der Repräsentativität der Kunden- bzw. Mitarbeiterbefragung
2. Erfassung der Kunden- bzw. Mitarbeiterdaten aus den Befragungsbögen
3. Auswertung der Befragungen auf der Basis statistischer Kennzahlen und Prüfung auf signifikante Unterschiede in den Befragungsgruppen mit Hilfe der Testtheorie
4. Schlussfolgerungen aus den Erfahrungen der Durchführung der Befragungen und den Testergebnissen für die Evaluierung des Fragebogens.

### **Ergebnisformen:**

**Datenerfassung in Excel; Auswertbericht;  
Kundenzufriedenheitsindex; Mitarbeiterzufriede  
nheitsindex;Präsentationsvorlage**

### **Zeitaufwand:**

**2 Manntage (siehe Anmerkungen)**

### **Kosten:**

**1.600,00 € zzgl. Kosten der Erfassungen (siehe  
Anmerkungen), zzgl. MwSt.  
(Präsentation innerhalb Deutschlands vor  
Belegschaft / Geschäftsführung zzgl. 650,00 €,  
inkl. Nebenkosten, zzgl. MwSt.)**

### **Anmerkung:**

Der Aufwand und die Kosten für die Erfassung der Kunden- bzw. Mitarbeiterdaten werden im Vorfeld mit dem Auftraggeber vereinbart.

Referenzen

Kunden- und Mitarbeiterbefragungen wurden im Zeitraum von 2002 bis 2011 im Rahmen von Beratungen und Zertifizierungsvorhaben angeboten und durchgeführt.