

An die
Geschäftsführungen und Personalleitungen
unserer Mitgliedsunternehmen

12.02.2015
Fe/Sc

RS 13-2015

Tagesseminar: „Erhebung von Kundenzufriedenheit im B2B - Was ist sinnvoll, was braucht mein Unternehmen?“ am 10. März 2015 von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr in Herford

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie stark ist die Bindung von Bestandskunden? Wie gewinne ich neue Kunden? Und wie stelle ich fest, ob meine Kunden mit meinen Produkten und meinem Service zufrieden sind? Haben Kunden unser Unternehmen sogar schon weiter empfohlen? All diese Elemente gehören zu einem aktiven Kundenmanagement. Ein systematisches Vorgehen ist zu empfehlen und stiftet großen Nutzen.

Die Veranstaltung stellt Ziele und Methoden zur Ermittlung von Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt und vermittelt Fachwissen zur Gestaltung und Organisation von Kundenbefragungen. Gleichzeitig hilft das erworbene Wissen auch bei der Unterstützung einer internen Marktforschungsabteilung bzw. bei dem Vergleich und der Beurteilung von Angeboten externer Dienstleister.

Im weiteren Veranstaltungsverlauf wird ein Workshop angeboten, in dem die Teilnehmer, unter Moderation von Herrn Preiß, ihren eigenen Kundenfragebogen erstellen. Am Ende hat jeder Teilnehmer einen fertigen Kundenfragebogen sowie ein komplettes Umfragedesign in Händen und kann die Befragung souverän in seinem Unternehmen durchführen. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Teilnehmer schon Kundenbefragungen durchgeführt haben, oder ob sie zum ersten Mal eine Befragung planen. Teilnehmer, die bereits einen Fragebogen im Einsatz hatten, können diesen vorab zur Ansicht einreichen.

Zu dem Tagesseminar laden wir Sie gemeinsam mit dem Arbeitgeberverband Herford e. V. sehr herzlich ein.

Der **Seminarleiter Herr Alexander Preiß** ist Diplom-Sozialwissenschaftler und Fachkaufmann für Marketing. Herr Preiß ist selbständiger Marktforscher mit Sitz in der Villa Media, Wuppertal - spezialisiert auf die Erhebung und Optimierung von Kundenzufriedenheit mittels Fragebögen.

Thema: „Erhebung von Kundenzufriedenheit“
Termin: Dienstag, 10. März 2015, 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
Ort: Verbandshaus, Mittelweg 28, 32051 Herford
Zielgruppe: Geschäftsführer sowie
Fach- und Führungskräfte aus Marketing und Vertrieb

Seminargebühr: 110,00 € einschl. Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

Seminarinhalte:

- Begriffsbestimmung und Definition von Zufriedenheit / Kundenzufriedenheit
- Abgrenzung der verschiedenen Phasen bei einem Projekt zur Kundenzufriedenheit
- Beschreibung verschiedener Umfragetechniken mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen
- Kriterien zur Bestimmung der geeigneten Befragungsart für mein Unternehmen
- Grundsätzliche Regeln zur Gestaltung eines Fragebogens
- Aufbau eines Fragebogens
- Beschreibung der verschiedenen Typen geschlossener Fragen
- Skalierungsmöglichkeiten geschlossener Fragen
- Der richtige Einsatz und Auswertung offener Fragen
- Grundlagen der Datenauswertung
- Die Umsetzung erarbeiteter Informationen in Kundenmaßnahmen
- Festlegung der Umfragethemen mit den Teilnehmern für ihre Unternehmen

Bitte melden Sie sich mit dem beigefügten Anmeldeformular **bis zum 04.03.2015** direkt beim Arbeitgeberverband Herford e.V. an. Sie erhalten von dort mit der Bestätigung auch die Rechnung über die Seminargebühr.

Unsere Rundschreiben können Sie dauerhaft über unsere Internetseite www.agv-minden.de unter der Rubrik „Rundschreiben“ abrufen.

Für Fragen und Anregungen stehen wir Ihnen selbstverständlich gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr  - Team!