

An die  
Geschäftsführungen und Personalleitungen  
unserer Mitgliedsunternehmen

18.01.2016  
Sc

*RS 04-2016*

## **Tagesseminar: Erhebung von Kundenzufriedenheit im B2B und B2C Kundenzufriedenheit in den 2010er Jahren „Was ist sinnvoll, was braucht mein Unternehmen?“ am 24. Februar 2016 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, zu der wir Sie gemeinsam mit dem Arbeitgeberverband Herford e.V. sehr herzlich einladen, 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 Alexander Preiß, ihren eigenen Kundenfragebogen erstellen. Am Ende hat jeder Teilnehmer einen fertigen Kundenfragebogen sowie ein komplettes Umfragedesign in den 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.

**Thema:** „Erhebung von Kundenzufriedenheit im B2B und B2C“

**Seminarleiter:** Alexander Preiß, Diplom-Sozialwissenschaftler und Fachkaufmann für Marketing, Wuppertal

**Termin:** Mittwoch, 24. Februar 2016, 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

**Ort:** im Verbandshaus, Mittelweg 28, 32051 Herford

**Zielgruppe:** Geschäftsführer sowie Fach- und Führungskräfte aus Marketing und Vertrieb

**Seminargebühr:** 110,00 € einschließlich Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke

**Seminarinhalte:**

- Begriffsbestimmung und Definition von Zufriedenheit/Kundenzufriedenheit
- Abgrenzung der verschiedenen Phasen bei einem Projekt zur Kundenzufriedenheit
- Beschreibung der verschiedenen Umfragetechniken mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen
- Kriterien zur Bestimmung der geeigneten Befragungsart für mein Unternehmen
- Grundsätzliche Regeln für die 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 01.02.2016 direkt beim Arbeitgeberverband Herford e.V. an. Von dort erhalten Sie dann auch eine Bestätigung sowie die Rechnung über die Seminargebühr.

Unsere Rundschreiben können Sie dauerhaft über unsere Internetseite [www.agv-minden.de](http://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!