



WIE GESTALTET MAN EINE EFFEKTIVE ONLINE UMFRAGE

Eine konstante Feedback
menge zu erhalten

2
ZIELE

Einen verwertbaren
Fragebogen für die
operativen Teams
zur verfügung zu haben

HAUPTVORTEILE



KUNDENBEZIEHUNG

Unzufriedene Kunden
identifizieren und durch eine
Enge und personalisierte
Beziehung zurückgewinnen.



CRM & MARKETING

Ihre Kundenkenntnis und
Marketingleistung erhöhen.



E-REPUTATION

Von Ihren positiven
Bewertungen profitieren und
Ihren Instore-Traffic erhöhen.



KUNDENERFAHRUNG

Die Kundenerfahrung durch
eine gründliche Analyse Ihrer Stärken und
Verbesserungsfähigen Punkte, verbessern



MANAGEMENT

Verstärkung der Bindung zwischen Hauptsitz
und lokale Teams durch die Beteiligung
der Teams im Kundenzufriedenheits Prozess

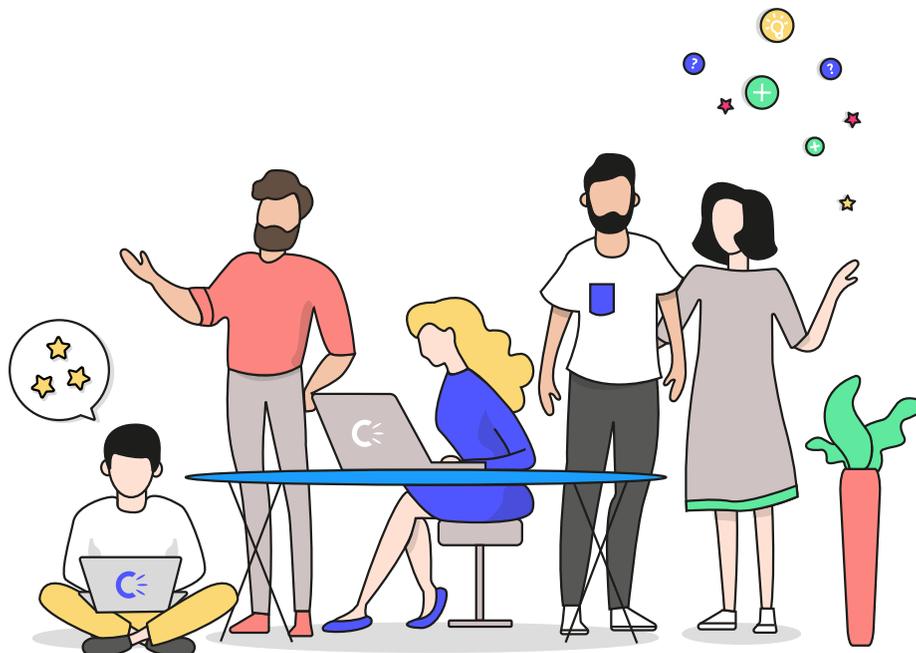


So ist es richtig !

- ✓ Proposer un bon mix de canaux push et pull pour assurer un volume significatif et constant
- ✓ Fragen, die die **Kundenerfahrung in einen neuen Kontext** stellen
Nutzen Sie ein „**Mobile-First**“ Format
- ✓ Gestalten Sie die ersten Fragen **schnell und leicht**
- ✓ **Nicht mehr als 5 Fragen** pro Umfrage stellen
- ✓ Planen Sie **einen Indikator pro Frage**
- ✓ Wenn möglich, **geben Sie die Antworten vor**
- ✓ Stellen Sie eine **offene Frage am Ende**
- ✓ Integrieren Sie die Umfrage in **Ihre eigene Webseite** (keine fremde)
- ✓ Eine **Empfehlungsfrage** stellen, um den Net Promoter Score (NPS) zu ermitteln
- ✓ Alle **Kundenprofile** anfordern
- ✓ Die **Unzufriedenheit** durch zusätzliche Fragen **bezeichnen**

So ist es nicht richtig !

- ✗ **Bedrängen** der Kunden! Vermeiden Sie Marketing-Druck!
- ✗ Fragen, **die die Identität betreffen**, am Anfang der Umfrage stellen
- ✗ **Technisches Vokabular**, Verneinungen und Doppelverneinungen
- ✗ Fragen, die die **Antwort beeinflussen** könnten
- ✗ Ein **nicht mobiles Interface** verwenden
- ✗ Das Stellen von **mehr als 5 Fragen** pro Umfrage
- ✗ **Mehrere Fragen** in einer Frage stellen
- ✗ Alle **Fragen zu Pflichtfragen** machen
- ✗ Falsche Antworten vorschlagen





FRAGETYPEN



Mess-Skalen

Saterne, Smileys, NPS

Waren Sie mit Ihrer **Erfahrung** an der Kasse zufrieden?

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Gar nicht Sehr

Waren Sie mit Ihrer **Erfahrung** an der Kasse zufrieden?

☠️ 😞 😊 😄

Gar nicht Sehr

Würden Sie diese Tankstelle einem **Freund** empfehlen?

0 10

Slide to score

Geschlossene Fragen

Dichotome oder Multiple-Choice-Fragen

Standen in der Nähe der Zapfsäule **Handschuhe** zur Verfügung ?

• Nein Ja •

Haben Sie ein **Firmenwagen** zu Verfügung ?

• Nein Ja •

Offene Fragen

Was halten Sie von der Critizr Methode ?

An  Den Manager

Schreiben Sie Ihren Kommentar hier

 Kommentar abschicke

