

Schneeberger AG Lineartechnik

Professionelle Kundenzufriedenheitsbefragung zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und -loyalität

Herausforderung

Die Schneeberger AG Lineartechnik ist ein Hersteller von Maschinen im Bereich Lineartechnologie, der mit seiner weltweit führenden Technologie an allen relevanten Produktionsstandorten vertreten ist.

Um der ISO-9001-Norm zum Qualitätsmanagement zu entsprechen, hatte Schneeberger jährlich einen Fragebogen an seine Kunden verschickt. Darin wurden sie mit 17 Aspekten der Leistungserbringung gemäss der Vorlage des VDMAs (Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau) zu Ihrer Zufriedenheit befragt. Obwohl Schneeberger einen erheblichen Aufwand betrieb, antworteten jeweils nur wenige Kunden. Wegen der schlechten Repräsentation der Kunden waren die Resultate auch von geringem Nutzen für die Geschäftsleitung.

Ziele

Peter Baumgartner, Leiter Verkauf und Mitglied der Geschäftsleitung, hat sieber&partners 2010 beauftragt, die jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung zu übernehmen, um folgende Ziele zu erreichen:

- Mehr Antworten für aussagekräftige Resultate
- Professionelle Analyse und Präsentation für verständliche und handlungsorientierte Resultate
- Entlastung von der Durchführung und Auswertung der Befragung für die Mitarbeitenden von Schneeberger

Vorgehen

2010

- Übersetzung des bestehenden Fragebogens in vier Sprachen und Umsetzung als Online-Fragebogen
- Versand der Einladung und Erinnerungen via E-Mail
- Auswertung der Antworten und Verfassen einer Präsentation der Resultate inklusive Empfehlungen
- Versand eines Dankesschreiben via E-Mail

2011

- Ergänzung des bestehenden Fragebogens um Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit, Kundenloyalität, Weiterempfehlung und zum Cross-Selling
- Versand der Einladung und Erinnerungen via E-Mail
- Auswertung der Antworten und Verfassen einer Präsentation der Resultate inklusive Empfehlungen
- Versand eines Dankesschreiben via E-Mail

Resultat und Nutzen

Resultat

Die Qualität der Kundenzufriedenheitsbefragung und der Leistungen von Schneeberger stimmen überein:

- Einladung, Erinnerung, Fragebogen, Dankeschreiben und Resultatpräsentation entsprechen dem Corporate Design von Schneeberger.
- Die Kunden können entscheiden, wann sie sich Zeit für den Online-Fragebogen nehmen.
- Die Kunden können anonym und frei von Liebenswürdigkeiten gegenüber Schneeberger antworten.

Nutzen

- Die Durchführung durch eine neutrale Instanz wie sieber&partners schafft Vertrauen.
- Mit der Verdopplung der Antworten wurde ein aussagekräftiges und verlässliches Niveau erreicht.
- Mit der Erweiterung des Fragebogens werden die wichtigen von den unwichtigen Aspekten unterschieden und die Massnahmen verlässlich priorisiert.
- Durch die verständliche Aufbereitung der Resultate werden gegebenenfalls angebrachte Massnahmen sofort ersichtlich.
- Der Aufwand hat sich für Schneeberger auf die Zusammenstellung der Kontaktdaten reduziert.

„Seit der Zusammenarbeit haben wir aussagekräftige Resultate und ansprechende Präsentationen. Die jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung ist keine Pflichtübung mehr zur Erfüllung der ISO-Norm.“ Peter Baumgartner, Schneeberger AG Lineartechnik

Ihr Weg zum Erfolg

Herr Norman Briner erwartet Ihre Anfrage und präsentiert Ihnen mit Freude den Wert dieser Leistung für Sie.



Norman Briner

Leiter Market Intelligence

E-Mail: nb@pascal-sieber.ch

Phone: 031 566 93 00

Mobile: 078 720 01 47

www.sieberpartners.ch