

QUALITÄTS- MONITOR

ZUFRIEDENHEITSMANAGEMENT IN IHREM UNTERNEHMEN

Konzept & Markt GmbH
Bischof-Blum-Platz 2
D-65366 Geisenheim

+ 49 (0) 6722 750 34 10
www.konzept-und-markt.com



**Zufriedenheitsmanagement ist
der Schlüssel zum langfristigen
Erfolg Ihres Unternehmens!**

- 1** **Messung der Zufriedenheit** Ihrer Kunden, Mitarbeiter oder Mitglieder
- 2** **Identifikation der relevanten Treiber** für die Zufriedenheit mit Ihrem Unternehmen
- 3** **Ableitung von Maßnahmen** zur Steigerung der Zufriedenheit, Bindung und Weiterempfehlung

**Bereits in über 1.000 Projekten
erfolgreich eingesetzt!**

Einsatzmöglichkeiten

- ▶ Messung und Analyse der Zufriedenheit von Kunden, Mitarbeitern, Mitgliedern oder Vertriebsorganisationen.
- ▶ Vielfach eingesetzt im kommerziellen Bereich und bei Non-Profit-Organisationen.
- ▶ Einsatz als Tracking- oder Controlling-Instrument, zur Überprüfung des Erfolgs getroffener Maßnahmen.

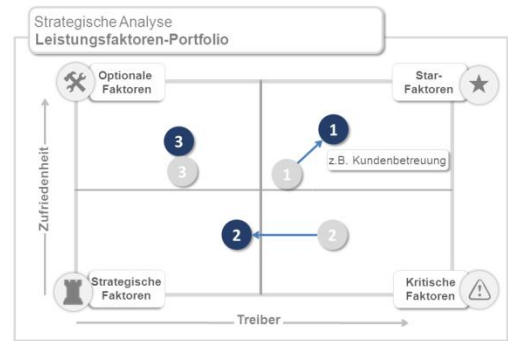
Ihr Nutzen

- ▶ Einfache Durchführung, hohe Anschaulichkeit und stringentes Reporting.
- ▶ Individuelle Anpassung an Ihre Erfordernisse.
- ▶ Aufbau von Zeitreihen und internen Benchmarks.
- ▶ Klare Handlungsempfehlungen zur Steigerung der Zufriedenheit.
- ▶ Wertvolle Unterstützung bei der Optimierung der Kosten- und Investitionsplanung einer Organisation.



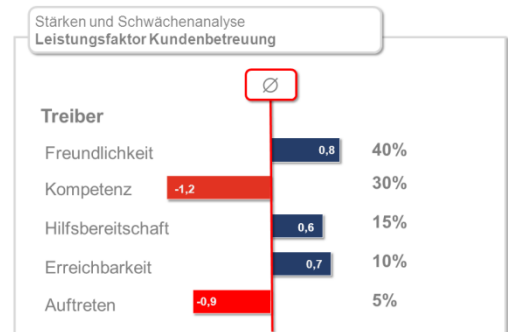
Strategische Analyse

- ▶ Zusammenfassung einzelner Leistungen zu strategischen Leistungsfaktoren.
- ▶ Positionierung der Leistungsfaktoren in einem strategischen Portfolio, gebildet aus Treiberwirkung und Zufriedenheit.
- ▶ **Ziel:** Worauf sollten Sie sich konzentrieren, um die Zufriedenheit mit Ihrem Unternehmen effizient zu erhöhen?



Stärken- und Schwächenanalyse

- ▶ Analyse der **Stärken und Schwächen** der einzelnen Leistungen innerhalb der Leistungsfaktoren.
- ▶ Messung der **Treiberwirkung** der einzelnen Leistungen innerhalb der Leistungsfaktoren.
- ▶ **Maßnahmen:** Mit welchen Leistungen kann Ihr Unternehmen die strategischen Ziele am besten erreichen?



Methodik

- ▶ Der Qualitäts-Monitor fragt die Wichtigkeit einzelner Leistungen oder Leistungsfaktoren nicht direkt ab.
- ▶ Die Treiberwirkung wird über den **statistischen Zusammenhang** von Leistung und Zufriedenheit berechnet.
- ▶ Der Qualitäts-Monitor verwendet **Faktorenanalysen** zur Identifikation der Leistungsfaktoren und **Regressionsanalysen** zur Messung der Treiberwirkung.
- ▶ **Ihr Vorteil:** Sie konzentrieren sich auf diejenigen Leistungen, die für den Unternehmenserfolg maßgeblich sind.

