

Befragungen mit Unternehmenswissen aufwerten

Im Dialog mit Kunden und Mitarbeitern

KOMPAKT

- ▶ Regelmäßige Befragung als Messinstrument
- ▶ Software hilft bei Befragung und Auswertung
- ▶ Vorschläge werden öffentlich diskutiert

Software-Tools können dabei helfen, eine Kundenbefragung durchzuführen und auszuwerten. Und fließt noch das interne Mitarbeiterwissen in das Ergebnis mit ein, hat das Management eine fundierte Grundlage, um die Kundenprozesse zu optimieren.

Möchte ein Unternehmen die Effizienz seiner Kundenorientierung ermitteln, kann es eine Kundenzufriedenheitsanalyse als Kontroll- und Messinstrument verwenden. Ziel ist, ein langfristiges Messinstrument zu entwickeln, welches die Funktion eines Kundenbarometers übernimmt und gleichzeitig als Benchmarking-Medium genutzt werden kann. Kundenzufriedenheitsmessung sollte regelmäßig durchgeführt werden. Zum einen liefert ein regelmäßiges Messinstrument ein Feedback über die Wirksamkeit der eingeleiteten Verbesserungen, zum anderen ändern sich Firmenabläufe und Kundenerwartungen.

Wenig Aufwand durch Befragungstools

Die erste Hürde für das Management ist die Erarbeitung eines Fragenkatalogs. Hier können

standardisierte Befragungs- und Auswertungstools hilfreich sein. Die Befragungsoftware *GOA-WorkBench* (GOA = Group Opinion Analyser) bietet zum Beispiel neben einem Fragenkatalog gleich ein Auswertungsmodul, das nach Einlesen der Antworten präsentationsreife Ergebnisse liefert. Die Toolbox ist momentan in sieben Sprachen verfügbar und kostet – je nach Ausbau – zwischen 680 und 6400 Euro.

Die hinterlegte Wissensbasis wurde im Rahmen eines europäischen Forschungsprojekts gemeinsam mit dem Fraunhofer IAO entwickelt. So entstand ein generischer Fragenkatalog, der alle Aspekte einer Kundenzufriedenheitsanalyse abdeckt. Dazu gehören beispielsweise Themen wie die allgemeinen Eindrücke vom Unternehmen (siehe Beispiel im Textkasten), empfundene Zu-

Ausschnitt Fragenkatalog

Rubrik Eindrücke:

- Ist das äußere Erscheinungsbild des Betriebs ansprechend?
- Entspricht das äußere Erscheinungsbild den angebotenen Produkten und Leistungen?
- Sind die eingesetzten Werkzeuge und die Geschäftsausstattung auf dem neuesten technischen Stand?
- Sind die Mitarbeiter angemessen gekleidet und vermitteln einen guten Eindruck?
- Hinterlassen Ihre Kontakte mit der Firma bei Ihnen einen guten Eindruck?
- Haben Sie Verbesserungs- und Veränderungsvorschläge zum Erscheinungsbild der Firma?
- Gab es für Sie besondere positive/negative Erlebnisse in der Zusammenarbeit mit der Firma?

verfolgen. Da das Konzept Ansätze der Balanced Scorecard beinhaltet, wurde das Modul *Balanced Q-Card* genannt. Die *Balanced Q-Card* listet die in der Umfrage gesammelten Vorschläge und stellt sie im firmeneigenen Netz zur Diskussion. Die systematische Prioritätensetzung bei allen Verbesserungsvorschlägen soll zu einer Aktionsliste für die Umsetzung der Maßnahmen führen. Die Aktionsliste kann etwa als Top-Ten-Liste dargestellt werden.

Den einzelnen Aktionspunkten können eine Umsetzungsanweisung, eine Zuständigkeit und ein Zeitpunkt der Erledigung zugeordnet werden. Ein Reportgenerator erlaubt das Erstellen eines Berichts mit beliebiger Detailtiefe und inklusive Grafiken als Textdokument oder HTML-Datei.

Wissen der Mitarbeiter nutzen

Durch die Kombination des Umfragemoduls mit der *Balanced Q-Card* wird die Belegschaft in die Entscheidungsprozesse mit

einbezogen. So wird vorhandenes Wissen der Gemeinschaft zur Verfügung gestellt und der Gedanke einer Mitverantwortung und Beteiligung eines jeden Mitarbeiters an der Firmenentwicklung wird bestärkt. ◀

Befragungstool im Praxistest

Seit 1997 hat sich die Schweizer **Chocolats Halba AG** dem Gedanken des Total Quality Management (TQM) verschrieben und ist konsequent den Weg der kontinuierlichen Verbesserung gegangen. Seit dem Frühjahr 2002 setzt der Anbieter von Schokoladenprodukten zudem das Tool *GOA-WorkBench* ein und konnte bisher mit den Modulen Kundenbefragung und Self-Assessment Erfahrungen sammeln. Karl Zeller, Spartenleiter und Mitglied der Geschäftsleitung des



Schweizer Schokoladenproduzenten, bezeichnet die Bedienung des Tools als simpel und intuitiv. Ein großer Pluspunkt ist für ihn, dass sich durch die automatische Auswertung viel Zeit einsparen lässt. Bei der Chocolats Halba AG wird die *GOA-WorkBench*

auch für kurzfristige E-Mail-Befragungen genutzt. So werden Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden früh erkannt und mit Hilfe der *Balanced Q-Card* lassen sich Maßnahmen zielgerichtet umsetzen.



C.-Andreas Dalluege ist Gründer und Geschäftsführer der IBK Management Solutions GmbH mit Sitz in Wiesbaden – ein Spin-Off des Instituts für Betriebsberatung und Kommunikationsforschung. Er hat seit Ende der 80er-Jahre in leitenden Positionen in mehr als 15 internationalen Großforschungsprojekten zu computergestützten Managementtechniken mitgearbeitet.

verlässigkeit, Kommunikation und Erreichbarkeit, Vertrauen, Aufmerksamkeit gegenüber Kundenwünschen, Anwendbarkeit der Produkte, Umweltfreundlichkeit, Firmenimage, Reklamationsmanagement sowie Beständigkeit der Geschäftsbeziehung. Die einzelnen Fragen können an die konkreten Anforderungen angepasst werden. Die Befragung kann per E-Mail, Post oder auch face-to-face stattfinden.

Feedback automatisch ausgewertet

Die über das Internet oder als E-Mail eingehenden Antworten werden von der Software automatisch eingelesen und ausgewertet. Bei Telefonumfragen werden die Antworten direkt in das Tool eingegeben.

Selbst qualitative Merkmale lassen sich auswerten und weiter-