

# Unternehmenspräsentation

## Consilium Marktforschung



[www.consilium-co.de](http://www.consilium-co.de)



# Daten. Wissen. Strategien.

---



*Daten sind nur der Anfang unserer Forschung.  
Wir verstehen Forschung als Beratung.  
So werden aus Daten Informationen.  
Und aus Informationen Strategien.  
Strategien für Ihren Erfolg.*

# Profil

---



Wir bieten Lösungen. Maßgeschneidert, praxisrelevant und erfolgsorientiert. Für eine langfristige, partnerschaftliche Zusammenarbeit. Das ist unser Ziel. Daran dürfen Sie uns messen.

Bei Consilium haben Sie einen persönlichen Ansprechpartner, der Ihr Projekt von der Konzeption bis zur Präsentation betreut. Flache Hierarchien und kurze Kommunikationswege sorgen für maximale Flexibilität und kurze Reaktionszeiten.

Sprechen Sie mit uns. Wir finden die Antworten auf Ihre Fragestellungen!

# Eckdaten & Kennziffern

---



Unternehmensgründung: 1995



Jahresumsatz 2015: 3,5 Mio. Euro



Mitgliedschaft: BVM  
(Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher)



Ethische Grundlagen: Richtlinien von ADM und ESOMAR

# Ausgewählte Themen im Überblick

---

Expansionsmonitor



Kaufprozessanalyse



Kundenpanel



Mitarbeiterbefragung



Kundenzufriedenheit



Mystery Research



Kundenfeedback



Immobilien



# Kundenzufriedenheit

„You can't manage what you don't measure.“

---



Die Erkenntnis, dass die Kundenzufriedenheit von heute der Indikator des wirtschaftlichen Erfolgs von morgen ist, hat sich fast überall durchgesetzt.

Aber Kundenzufriedenheitsforschung ist mehr, als ein paar Fragen rund um die subjektive Gefühlslage der Kunden zu stellen. Kundenzufriedenheit ist konzeptionelle Forschung: Erst die richtigen Fragen, individuell angepasst an das Marktumfeld, ausgewertet nach Treibern, Enablern und Barrieren münden in ein intelligentes Kennzahlensystem.

Ein System mit dem Kundenzufriedenheit nicht mehr gemessen, sondern gemanagt wird!

# Kundenfeedback

Das innovative Feedbacksystem: in Echtzeit direkt am Point of Sale.

---

**SayWay**

Der direkte Draht zum Kunden.



## Komplettsystem

SayWay liefert ready-to-use Tablet-PCs mit komplett vorinstallierter Software. Ob mobile Endgeräte oder stationäre Systeme: Auspacken, Einschalten, Starten!

## Direkt vor Ort

Feedback, das Spaß macht. Authentisch, detailliert und direkt umsetzbar.

## Monitoring in Echtzeit

Browser-basiertes Online-Reporting. Alle Daten im Dashboard sofort verfügbar. Benchmark aller Filialen auf einen Blick. Alert-Funktion bei Kundenbeschwerden.

# Kundenpanel

Ihr direkter Draht zum Kunden: Marktforschung 2.0.

---

In digitalen Zeiten ist direkte Nähe zum Kunden der entscheidende Wettbewerbsvorteil.

Ein Kundenpanel ist das ideale Instrument, um im Wettbewerb stets einen Schritt voraus zu sein.

Mit dem Rund-um-Service von Consilium ist die Stimme Ihrer Kunden nur einen Klick entfernt!

Integrieren Sie das mächtige Potential ihrer wertvollsten Ressource in alle Entscheidungsprozesse. Machen Sie die Stimme des Kunden zu einem Baustein der Unternehmensstrategie.

In einer exklusiv für den Auftraggeber rekrutierten Online-Community können Sie (fast) alle Fragen des Marketings und des Qualitätsmanagements blitzschnell beantworten. Online oder offline, quantitativ oder qualitativ – die Möglichkeiten des Kundenpanels sind praktisch unbegrenzt.

Ob Customer Journey, Co-Creation, Werbetest, aktuelles Image oder User Experience. Ihre Kunden geben Ihnen über die von Consilium gemanagte Online-Feedback-Plattform Handlungsempfehlungen: schnell, zuverlässig und direkt umsetzbar.





# Mystery Research

Ich sehe was, was du nicht siehst: Monitoring von Verkaufsprozessen.

---



Kaufentscheidungen werden am Point of Sale getroffen. Um dafür gerüstet zu sein, werden in den Unternehmenszentralen Verkaufsprozesse definiert. Diese simulieren das Kundengespräch von der Bedarfsermittlung über das Angebot bis hin zur Nutzenargumentation.

Ob die definierten Prozesse vor Ort wirklich eingehalten werden, bleibt viel zu oft im Dunkeln. Daher haben wir ein systematisches Mystery Shopping Instrument entwickelt.

Über mehrere Wellen im Jahr können Sie sehen, ob die zentralen Vorgaben eingehalten werden und wie sich die Performance im Zeitverlauf verändert. Zusätzlich werden auch die wichtigsten Wettbewerber besucht, um die eigene Leistung im Benchmark zu beleuchten.

# Kaufprozessanalyse

## Effiziente Marketingsteuerung und -controlling.

---

Von Henry Ford II soll die Aussage stammen: „Die eine Hälfte meiner Werbeausgaben ist zum Fenster hinausgeworfen; ich weiß nur nicht welche.“



Ungeachtet aller Fortschritte von Marketing- und Werbeforschung hat sich daran bis heute wenig geändert. Nicht selten kaschieren formale Kriterien (Marketingbudget als festgelegter Anteil am Umsatz oder der Wertschöpfung) eine inhaltliche Ratlosigkeit.

Aus der schlichten Frage „Wie kann ich mein Marketingbudget so verteilen, dass ich einen optimalen Return-On-Investment habe?“ haben wir ein Instrument entwickelt, das den Prozess der Kaufentscheidung realitätsnah abbildet.

Entstanden ist die KPA - die Kaufprozessanalyse. Schonungslos identifiziert das Instrument die großen und die kleinen Marketinghebel und zeigt, wo bislang zu viel oder zu wenig investiert wurde.

# Mitarbeiterbefragung

Mitarbeiterzufriedenheit – Schlüssel zum Erfolg.

---



In wissensbasierten Industrien und Dienstleistungen sind die Mitarbeiter die zentrale Ressource des Unternehmens. Nachhaltiger Erfolg auf dem Markt ist nur mit motivierten und emotional gebundenen Mitarbeitern möglich.

Der demographische Wandel wird schon in naher Zukunft zu einem drastisch verschärften „war for talents“ führen. Unternehmen, die sich nicht ausreichend um die Zufriedenheit und Motivation ihrer Mitarbeiter kümmern, werden es dabei schwer haben.

Eine umfassende Befragung aller Mitarbeiter sollte mindestens alle 2 Jahre durchgeführt werden. Als ideale Ergänzung dient unser Mitarbeiterbarometer: zeitnahe, flexible Kurzbefragungen zu aktuellen Themen und Stimmungen.

# Expansionsmonitor

Zünglein an der Waage: Absicherung von Standortentscheidungen.

---



Standortentscheidungen für neue Outlets sind höchst komplex. Viele Dinge müssen bedacht werden. Ob regionale Kaufkraft, Verkehrsanbindung, Parkmöglichkeiten oder Wettbewerbsumfeld – alles gehört auf den Prüfstand! Fehlentscheidungen sind extrem kostspielig. Selbst unscheinbare Dinge können zum Zünglein an der Waage werden!

Zur Unterstützung Ihrer Standortentscheidung haben wir den Expansionsmonitor entwickelt. Ein Tool, das neue Standorte aus Sicht der potenziellen Kunden überprüft.

Sie definieren Ihr Einzugsgebiet und Ihre Zielgruppe. Wir befragen eine repräsentative Stichprobe und vergleichen die Ergebnisse mit unserer Benchmark Datenbank. Wenn der Standort Erfolg verspricht, stellen wir die Ampel auf Grün!

# Immobilien

Mit Marktforschung die Rendite von Immobilien optimieren.

---



Die wachsende Vielschichtigkeit unterschiedlicher Interessen im Immobilienmarkt führt dazu, dass „Lage“ alleine nicht mehr automatisch zum Erfolg einer Immobilie führt. „Kundenorientierung“ heißt das neue Zauberwort.

Ausgehend von unserer Expertise im Bereich der Kundenzufriedenheitsforschung haben wir deshalb unterschiedliche Ansätze entwickelt, um die Wahrnehmung und Bewertung von Immobilien aus der Perspektive von Mietern systematisch zu betrachten.

Mit Hilfe unserer Analysen erfahren Sie, was die Mieter Ihrer Wohn-, Büro- und Handelsimmobilien tatsächlich denken, fühlen, wünschen und fordern.

# Unsere Kunden

---

Den Erfolg unserer Arbeit messen wir an der Zufriedenheit unserer Kunden. Wir freuen uns, für namhafte Unternehmen aus Industrie, Dienstleistung und Handel zu arbeiten.



# Was man über uns sagt ...

---



Achim Neander,  
Telekom Deutschland GmbH

*„Wenn sich interne Timings ändern oder zusätzliche Auswertungen benötigt werden, kann ich mich sicher darauf verlassen, dass Consilium mit höchster Flexibilität das (nahezu) Unmögliche möglich macht.“*



Christine Lutz,  
Leiterin Geschäftsbereich  
Zentrale Dienste  
IHK Wiesbaden

*„Wir haben Neuland betreten und eine Mystery-Besucher-Aktion vor Ort in der IHK Wiesbaden durchgeführt. Die Firma Consilium hat uns von Anfang an flexibel und ideenreich bei der Umsetzung unterstützt. Der Erfolg der Aktion und die Erkenntnisse, die wir daraus gewonnen haben, haben uns gezeigt, dass wir uns für den richtigen Partner entschieden haben.“*



Heiko Depner,  
Leiter Unternehmenskommunikation  
AGAPLESION ELISABETHENSTIFT gGmbH

*„Wir danken der Firma Consilium & Co für die hervorragende Zusammenarbeit. Die Ergebnisse der Befragung haben uns in unserem täglichen Handeln bestärkt und gezeigt, auf welche Bereiche wir künftig einen größeren Fokus setzen sollten.“*



Michael Schmitt,  
Retail Strategie & Projekte,  
Telekom Shop Vertriebsgesellschaft mbH

*„Consilium genießt bei uns im Unternehmen einen exzellenten Ruf. Auswertungen von Consilium kann ich jederzeit direkt bis in die Geschäftsführung kommunizieren.“*

# Kontakt

---

## Consilium & Co

Gesellschaft für Information und Analyse mbH

Kontakt: Timo Reinert  
Telefon: +49 6151 1785-22  
E-Mail: [timo.reinert@consilium-co.de](mailto:timo.reinert@consilium-co.de)

Fritz-Bauer-Straße 36  
D-64295 Darmstadt  
Internet: [www.consilium-co.de](http://www.consilium-co.de)

Mitglied im



Berufsverband  
Deutscher Markt- und  
Sozialforscher e.V.