



Der Ansatzpunkt

Kundenkommentare sind Chancen: Sie fördern den Dialog und spiegeln die emotionale Sicht des Kunden auf das Unternehmen.

Kundenkommentare...

- ... sind persönliche Botschaften.
- ... fokussieren auf individuelle Erlebnisse.
- ... signalisieren Handlungsbedarf.
- ... sind Indikatoren der Kundenbindung.

Das Produkt

conCOMMENT ist das Modul zur qualitativen und quantitativen Erfassung, Analyse und Aufbereitung von Kundenkommentaren.

conCOMMENT bietet...

- ... eine inhaltliche Strukturierung der Kundenkommentare.
- ... eine systematische Verdichtung von Lob und Kritik.
- ... eine kontinuierliche Überprüfung der Servicequalität.
- ... ein zeitnahes Reporting.
- ... eine Objektivierung der Kundensicht.

Ihr Nutzen

conCOMMENT ist ein sensibles Barometer für Kundenzufriedenheit.
conCOMMENT bietet ein detailliertes und zeitnahes Kundenfeedback.
conCOMMENT ermöglicht ein frühzeitiges Identifizieren von Handlungsbedarf.

Unsere Leistung

conCOMMENT umfasst folgende Leistungen:

- Entwicklung und Abstimmung eines Kommentarformulars.
- Strukturierung und Codierung der offenen Antworten.
- Quantitative Aufbereitung in Tabellenform.
- Graphische Aufbereitung der Ergebnisse.
- Darstellung ausgewählter Kommentare im Wortlaut.
- Management Summary.

Die Frequenz des Reporting orientiert sich bei conCOMMENT an den individuellen Wünschen des Auftraggebers.

Weitere Informationen

