

Truvag Treuhand AG fragte nach. Und 45 % antworteten!

Wer möchte nicht gerne wissen, was seine Kunden denken, was sie sich wünschen, warum sie anderswo einkaufen? Antworten erhält nur, wer fragt! Dies sagte sich auch die Truvag Treuhand AG und führte eine Kundenbefragung durch. Mit grossem Erfolg: Die Aktion generierte Aufträge und stärkte die Kundenbindung nachhaltig. Zudem brachte die Umfrage Schwächen zu Tage, die zu Optimierungen im Betrieb führten. Für die Analyse der wertvollen Marktinputs setzte das Unternehmen die Befragungssoftware «Happy?» ein.

Für die Gewinnung neuer Kunden setzte die Truvag Treuhand AG bisher auf Mund-zu-Mund-Propaganda. Dies aus gutem Grund: Das Unternehmen beeindruckt im Markt durch exzellente Leistungen. Um mehr über seine Stärken und Schwächen zu erfahren, die Zufriedenheit seiner Kunden zu messen und den Bedarf für weitere Dienstleistungsangebote abzuschätzen, entschloss sich die Truvag Treuhand AG ihre Kunden zu befragen.

Hohe Rücklaufquote

Zuerst bat Truvag ihre Schlüsselkunden um Feedback. Die Resultate führten zu ersten Optimierungen im Betrieb und brachten wertvolle Erkenntnisse, die in die zweite Umfrage – eine schriftliche Befragung aller Schlüsselkunden – einflossen. Diese bestand aus Fragebogen, Antwortcouvert und Begleitbrief mit persönlicher Unterschrift des Geschäftsführers. Im Brief erläuterte der Truvag-Chef die Beweggründe für die Umfrage und unterstrich die Bedeutung der Ergebnisse für die Unternehmung. Offenbar fühlten sich die Kunden persönlich angesprochen und ernst genommen. Denn insgesamt nahmen 45 % der kontaktierten Personen an der Umfrage teil! Zudem gab sich jeder Dritte die Mühe, seine Kritik, Wünsche, Anregungen und auch Lob mit einem persönlichen Kommentar darzulegen.

«Happy?» bot die ideale Lösung

Die grosse Menge der zu erfassenden Fragebögen verlangte nach einer geeigneten Software. Truvag entschied sich für die Befragungssoftware «Happy?», denn damit liessen sich nicht nur die Daten erfassen, sondern auch Auswertungen und Analysen erstellen. Und sogar Textantworten konnte das Unternehmen damit auswerten.

Zentral: Die Analyse und Bearbeitung des Rücklaufs

Truvag analysierte insbesondere die Stärken und Schwächen seiner Fachbereiche und Niederlassungen und erstellte persönliche Auswertungen für die Mandatsleiter. Damit konnte sie nicht nur das Optimierungspotenzial identifizieren, sondern auch ihre Mitarbeitenden gezielt fördern. Besonders wertvoll waren die ausführlichen Kommentare der Befragten. Diese reichten von Lob über Reklamationen bis hin zu Anfragen und Aufträgen. Wichtig war jetzt, schnell auf die Inputs zu reagieren. Der Geschäftsführer nahm sich dieser Aufgabe an und führte während einer Woche zahlreiche Gespräche. Das Ergebnis war hervorragend: Kunden mit Reklamationen waren wieder zufrieden, aus mehreren Anfragen entstanden Aufträge. Die Aktion stärkte die Kundenbindung nachhaltig.

Auftraggeber:	Truvag Treuhand AG, Leopoldstrasse 6, CH-6210 Sursee mit Niederlassungen in Willisau und Reiden, 50 Mitarbeiter, www.truvag.ch
Ziele:	Messung der Kundenzufriedenheit, Stärkung der Kundenbindung, Qualitätsverbesserungen im Betrieb, Bedarfsabschätzung für weitere Dienstleistungsangebote
Kommunikationsinstrumente:	Mailing
Response-Medien:	Fragebogen und Geschäftsantwortcouvert
Umsetzung:	Versand der Fragebogen mit Begleitbrief und Geschäftsantwortcouvert. Der Geschäftsführer unterschrieb die Briefe persönlich, wies auf die Bedeutung der Umfrage hin und motivierte seine Kunden, an der Befragung teilzunehmen.
Zielgruppe:	Bestehende Schlüsselkunden der Truvag Treuhand AG
Ergebnis:	Antwortquote von rund 45% (!) mit grundsätzlich sehr guten Bewertungen. 13 % der Kunden meldeten konkrete Wünsche und Anregungen für weitere Dienstleistungen an. Aus der Analyse resultierten unternehmensspezifische Kennzahlen für Standorte und Mandatsleiter. Die Erkenntnisse aus der Umfrage führten zu Qualitätsverbesserungen bei Kundenkommunikation, Rechnungsstellung und Kompetenzvermittlung.
Consulting-Anbieter:	shiva GmbH, Büro Schweiz, Hubelmatte 17, CH-6208 Oberkirch, Tel. 041 921 80 37, Fax 041 921 49 72, www.shivagmbh.com auf Basis der Software «Happy?» von Rödl IT-Consulting GmbH, Selb shiva GmbH, Seestrasse 26, D-88079 Kressbronn Tel. + 49 75 43 57 55, Fax + 49 75 43 57 44, www.shivagmbh.de