



**Swiss
Insights
Seminar**

10.05.2023

**So macht man professionelle
Kundenbefragungen**

So macht man professionelle Kundenbefragungen - THE STATE OF THE ART



Jörg Hilber,
CONSTANT DIALOG AG

Master of Advanced Studies in Services Marketing and Management. Verfügt über 20 Jahre Erfahrung in der professionellen Markt- und Sozialforschung. Marktforschungsdozent seit 16 Jahren.

Dieser Kurs zeigt auf, wie sich Kundenbefragungen in den letzten Jahren weiterentwickelt haben und wie eine State-of-the-Art-Studie in unserem Jahrzehnt daherkommt.

Fast alle Unternehmen machen Kundenbefragungen. Fast keine Befragung ist richtig gut. Dies äussert sich unter anderem am meist sehr geringen Rücklauf. Wer zum absoluten Kundenbefragung-Profi werden möchte, für die oder den ist nur „The State of the Art“ gut genug. Und dazu gibt es jetzt DEN Workshop!

Im Detail:

Am Workshop werden aktuelle Trends kritisch durchleuchtet. So können die Teilnehmenden, verschiedene methodische Ansätze vergleichen, sich eine eigene Meinung bilden und eine fundierte Methodenwahl treffen und umsetzen.

Weiter werden neue Fragetechniken und hochprofessionelle Auswertungsmethoden vermittelt, die es unter anderem erlauben, die Wechselwirkungen sämtlicher Aspekte der Kundenbeziehung zu errechnen und auf einem A4-Blatt darzustellen. Wir werfen zudem einen Blick in die Zukunft und erfahren, wie mit weniger Fragen umfassende Customer Insights gewonnen werden.

Inhalte:

- Warum „Kundenzufriedenheit“ ausgedient hat
- Die wissenschaftlichen Modelle zur Analyse der Kundenbeziehungen - von 1980 bis heute
- Die Zielgrössen der Kundenbeziehung
- Arbeiten mit Key Performance Indices (statt Mittelwerten)
- Power Indices entwickeln und einsetzen
- Entwickeln von Typologien (Kunden-segmentierung)
- Was sind Kausalmodelle und wie setzt man sie ein?
- Kritische Evaluation aktueller Trends, u.a.
 - NPS (Net Promoter Score)
 - Kunden als Fans
- Fragebögen kürzen ohne Verlust der Aussagekraft
- Real Time-Analysen der Kundenbeziehung
- Die Kundenforschung der Zukunft

Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Personen, die bereits Erfahrung in der Durchführung von Kundenbefragungen haben und ihre eigenen Methoden verbessern oder ihre Kunden in Sachen Customer Insights noch besser beraten wollen.

Durchführung

Falls der Kurs wegen Corona-Einschränkungen „live“ nicht möglich ist, findet er ab 4 Teilnehmenden online statt.

Datum / Zeit

10.05.2023, 08.45 - 16.45 Uhr

Kurskosten (CHF)

Einzelmitglied Swiss Insights 850
Nicht-Mitglieder: 950

inkl. Unterlagen, Pausenverpflegung und Mittagessen

Kursort

Schulungsraum
CONSTANT DIALOG AG
Alte Steinhäuserstrasse 33,
6330 Cham/Zug

Anmeldung

bis: 21.04.2023
an: info@swiss-insights.ch

Swiss Insights

Swiss Insights ist der Verband und die Interessensvertretung aller Unternehmen, die Daten und prädiktive Modelle im Rahmen von Marketing, Innovationsprozessen, Kundenservice, Angebotsgestaltung, Kommunikation und Zielgruppendefinitionen erheben, analysieren, einsetzen und daraus Handlungsempfehlungen ableiten.

Swiss Insights pflegt einen aktiven Dialog mit politisch und gesellschaftlich wichtigen Akteuren und fördert den Austausch mit anderen nationalen und internationalen Fachorganisationen.

Eine der Hauptaufgaben des Verbands ist die Förderung der Markt-, Meinungs- und Sozialforschung im Allgemeinen und der Wissenschaftlichkeit im Besonderen. Er entwickelt, definiert und unterhält strenge Leitlinien zur Qualitätssicherung und grenzt sich im Bereich

der Markt- und Sozialforschung klar von Werbung und Direktmarketing ab. Hierzu führt der Verband das Qualitätslabel «Market & Social Research by Swiss Insights».

Darüber hinaus engagiert sich Swiss Insights dafür, dass die Nutzung von Daten und die Anwendung von datengetriebenen Modellen transparent, nachvollziehbar und in diesem Sinne fair gestaltet wird. Hierfür wurde das Label «Data Fairness by Swiss Insights» geschaffen.



Herausgeber und Kontakt

Swiss Insights, Swiss Data Insights Association, Gruebengasse 10, 6055 Alpnach, Switzerland
+41 44 3501960, info@swiss-insights.ch, www.swiss-insights.ch