



Können Sie Ihre Kunden(-stimmen) kennen?

Attestieren Ihnen Ihre Kunden grünes Licht bei der erlebten Beratungs- und Servicequalität, dem Markenmix und dem Ambiente? Würden Ihre Kunden Ihr Geschäft mit Freude weiterempfehlen?

Erfolgreiche Marketingstrategien beinhalten oft eine Kombination aus Stammkundenbindungs- und Neukundengewinnungsmaßnahmen. Doch wie erlebt der Stammkunde bzw. der Neukunde die Leistungen auf der Fläche? Nur wenn die Kundenerwartungen am Point-of-Sale erfüllt oder gar übererfüllt werden, ist eine nachhaltige Kundenbindung sichergestellt. So gibt es bekanntlich für den ersten Eindruck keine zweite Chance und der letzte bleibt ebenfalls lange erhalten.

Mit unserem Hutner Online-Kundenfeedback-System können Sie Ihre Kunden in das Qualitätsmanagement dauerhaft integrieren.

Über ein Mailing bzw. einen Gutschein laden Sie Ihren Kunden ein, die erlebte Beratungsqualität der Mitarbeiter auf der Fläche zu bewerten. Der Kunde loggt sich mit der Bonnummer seines letzten Einkaufs auf Ihrer Homepage ein und wird, ohne es zu merken, an unser Online-Feedbacksystem weitergeleitet.

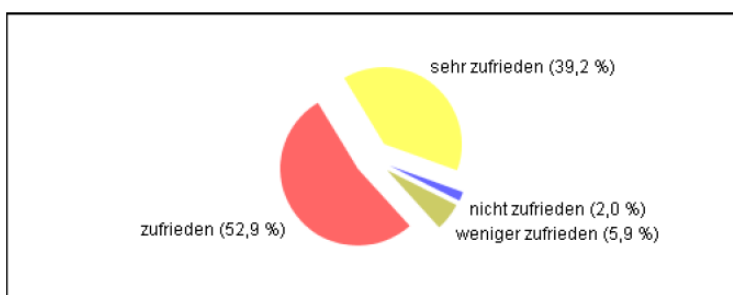
In 3-5 Minuten wird er über das Erlebnis seines letzten Einkaufs interviewt.



Beispielauszüge vom Online-Interview des Modehauses Sommerfeld

Das Interview enthält Fragen, die vom Kunden bewertet werden. Zusätzlich gibt es zwei offene Fragen zu den Stärken und Tipps vom Kunden zum erlebten Einkauf.

Wünsche erkannt?	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	nicht zufrieden	Keine Angabe
4 Wie gut hat unser Modeberater hinterfragt, welche Erwartungen Sie an Ihren Einkauf haben? (Ihre Lieblingsfarben, Kombinationswünsche,...)	(20) 39,2 %	(27) 52,9 %	(3) 5,9 %	(1) 2,0 %	(0) 0,0 %





Als kleines Dankeschön erhält Ihr Kunde Bonuspunkte für seine Kundenkarte oder eine Vergünstigung beim nächsten Einkauf in Form eines Gutscheins.

- Mit der Mailing-Aktion setzen Sie zwei Besuchsimpulse für den Kunden: den ersten zum Besuch, um die Beratungsqualität auf den Prüfstand zu stellen und den zweiten, um den Gutschein für das Interview einzulösen.
- Sie signalisieren ihm, wie wichtig seine Meinung für das Qualitätsmanagement in Ihrem Unternehmen ist und erhöhen dadurch die Kundenbindung.
- Sie animieren den Kunden, Ihren Internet-Auftritt zu besuchen und können durch gezielte Abfragen (z. B. um die E-Mail-Adresse) Ihre Kundendatei aufwerten.
- Durch den Online-Auswertungsbereich erhalten Sie konkrete Hinweise für die Optimierung Ihrer Beratungs- und Servicequalität. Dieser zeigt Ihnen den Happy Customer Index Ihrer Kunden als permanentes Stimmungsbarometer auf und dokumentiert dessen Entwicklung.
- Das Hutner Kundenfeedbacksystem sensibilisiert alle Mitarbeiter, die Kunden in den Mittelpunkt zu stellen.
- Das Interview kann individuell auf Ihre Situation bzw. Fragestellungen zugeschnitten werden und ist innerhalb kürzester Zeit mit ihrer Homepage verlinkt.

Alle erhobenen Daten werden für Ihr Unternehmen in einer viren- und kennwortgeschützten Datenbank archiviert.

Ist Ihr Interesse geweckt? Wir stehen Ihnen gerne telefonisch unter der Telefonnummer 08394/92608-0 zur Verfügung und erläutern Ihnen das attraktive Angebot, Ihre eigene Qualitätsoffensive mit Kundenfeedbacks zu starten.