

Inhaltsverzeichnis

Seite

Vorwort	6
1 Was bietet der Leitfaden?	9
1.1 Ziel des Leitfadens	9
1.2 Aufbau des Leitfadens	10
2 Was ist Kundenzufriedenheit?	13
2.1 Kundenstruktur	13
2.2 Konzeptionelles Modell der Kundenzufriedenheit	15
2.2.1 Erwartungen der Kunden	16
2.2.2 Wahrgenommene Leistung	17
2.3 Modell der Teilzufriedenheiten	19
2.4 Ermittlung der Kundenzufriedenheitsermittlung - Risiken und Grenzen	21
3 Wo steht Ihr Unternehmen?	22
3.1 Welcher Handlungsbedarf besteht in Ihrem Unternehmen?	23
3.2 Wer sind Ihre Kunden?	26
3.2.1 Kundengruppen in unterschiedlichen Branchen	26
3.3 Wollen Sie die Meinung Ihrer Kunden wirklich wissen?	28
4 Wie gehen Sie effektiv und effizient vor?	29
4.1 Prozessmodell	29
4.2 Projektplanung	31
4.2.1 Entwickeln Sie Ihre Projektkonzepte	31
4.2.2 Bestimmen Sie Ihre Projektteams	33
4.2.3 Legen Sie Ihre Arbeitspakete fest	34
4.2.4 Erstellen Sie Ihren Projektablaufplan	35
4.2.5 Definieren Sie Ihre Projekt-Rahmenbedingungen	37
4.3 Konzeptentwicklung	39
4.3.1 Konkretisieren Sie Ihre Untersuchungsziele	39
4.3.1.1 Identifizieren Sie die Defizite aus Kundensicht	40
4.3.1.2 Formulieren Sie Ihren Projektauftrag	42
4.3.2 Legen Sie den Untersuchungsrahmen fest	42
4.3.3 Entscheiden Sie über Ihr Messmodell und die -Techniken	47
4.3.3.1 Ereignisorientierte Analyse	48
4.3.3.2 Merkmalsorientierte Analyse	49
4.3.4 Wählen Sie Ihre Art der Datenerhebung aus	54
4.4 Sekundärdaten-Analyse	58

4.4.1	Identifizieren Sie Ihre verfügbaren Informationsquellen	58
4.4.2	Verdichten Sie geeignete Kennzahlen	60
4.4.2.1	Qualität: Aktualisieren Sie Ihre Kundendateien	61
4.5	Qualitative Messung der Zufriedenheit Ihrer Kunden	62
4.5.1	Erstellen Sie Ihren Interview-Leitfaden als Werkzeug	62
4.5.2	Sammeln Sie beziehungsorientiert Ihre Daten	64
4.5.2.1	Test: Probieren Sie im Kundenworkshop aus	66
4.5.3	Werten Sie Ihre Daten methodisch aus	70
4.6	Quantitative Messungen der Zufriedenheit Ihrer Kunden	71
4.6.1	Erstellen Sie Ihren Fragebogen als Werkzeug	71
4.6.2	Kalkulieren Sie Ihr Durchführungs-Budget	78
4.6.3	Testen Sie Ihr Werkzeug zur Datenerhebung	79
4.6.4	Sammeln Sie systematisch Ihre Daten	81
4.6.4.1	Wählen Sie Kundengruppen und Kunden aus	81
4.6.4.2	Informieren Sie die Kunden vorab	83
4.6.4.3	Führen Sie die Befragung durch	86
4.6.4.4	Überwachen Sie den eingehenden Rücklauf	87
4.6.4.5	Bereiten Sie die Datensätze auf	89
4.6.5	Werten Sie Ihre Daten methodisch aus	91
4.6.5.1	Berechnen Sie Kundenzufriedenheits- und Kundenbindungswert	92
4.6.5.2	Analysieren Sie die Häufigkeitsverteilung	93
4.6.5.3	Berechnen Sie die einzelnen Indices	95
4.6.5.4	Betrachten Sie die einzelnen Strukturmerkmale	95
4.6.5.5	Vergleichen Sie Zufriedenheit und Wichtigkeit	99
4.6.6	Überprüfen Sie die Plausibilität Ihrer Daten	101
5	Was tun Sie zur Unternehmens-Analyse und -Verbesserung?	103
5.1	Analyse und Interpretation Ihrer Daten	103
5.1.1	Analysieren Sie SOLL und IST	103
5.1.2	Priorisieren Sie zu bearbeitende Themenfelder	106
5.1.3	Ermitteln Sie Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge	107
5.1.4	Definieren Sie Stärken und Schwächen des Unternehmens	108
5.1.5	Analysieren Sie Trends	109
5.2	Geschäftsprozess-Verbesserungen aufgrund Ihrer Daten	109
5.2.1	Verabreden Sie realistische Maßnahmen-Pläne	110
5.2.2	Kommunizieren Sie Ihre Verbesserungen	110
5.2.3	Steuern Sie Ihre Ziele in Balanced Scorecards	111

6	Welche Methoden-Steckbriefe sind beim Tun wichtig?	112
6.1	Regressions-Analyse	113
6.1.1	Vorbereitungen – Arbeiten Sie mit MS Excel	114
6.1.2	Regressions-Analyse am Beispiel durchführen	115
6.2	Häufigkeitsverteilung	120
6.2.1	Häufigkeitsverteilungen am Beispiel erstellen	121
6.3	Korrelation/Korrelationskoeffizient	123
6.3.1	Korrelation/Korrelationskoeffizient am Beispiel berechnen	123
6.4	Portfolio-Analyse	125
6.4.1	Eine Portfolio-Analyse am Beispiel berechnen	125
6.5	Trend-Analyse	129
6.5.1	Eine Trend-Analyse am Beispiel erstellen	130
6.6	Gap-Analyse/Lücken-Analyse	134
6.7	Kausal-Analyse	135
6.8	Multiattributives Verfahren	136
6.9	Validität (=Gültigkeit)	137
7	Anhang	139
7.1	Fragebogen-Beispiele anderer Unternehmen	139
7.2	Projektarbeits-Vorlagen	139
	Arbeitsvorlagen	166
7.3	Unternehmens-Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions“	176
7.4	Literaturverzeichnis	177
7.5	Abkürzungsverzeichnis	179
7.6	Stichwortverzeichnis	180
7.7	Ihr Feedback zum DGQ-Band 14-11 „Wie zufrieden sind Ihre Kunden?“	189