



Grundlagen der Kundenzufriedenheitsanalyse

n o v a t u s
CONSULTING PARTNER

Siegfried Kuhl
Hamberger Strasse 66
D-51381 Leverkusen
Tel.: (0 21 71) 34 24 33
Fax: (0 21 71) 34 24 35
s.kuhl@novatus.de

I. Welche Kriterienarten müssen abgefragt werden?

Seite 2

II. Was bestimmt die Gesamt-Zufriedenheit?

Seite 3

III. Wie ergibt sich die Gesamt-Zufriedenheit?

Seite 4

IV. Was kennzeichnet ein Leistungsportfolio ?

Seite 5

V. Wo befinden sich die Zufriedenheiten im Portfolio?

Seite 6

VI. Wie wertet man die Zufriedenheit aus?

Seite 7

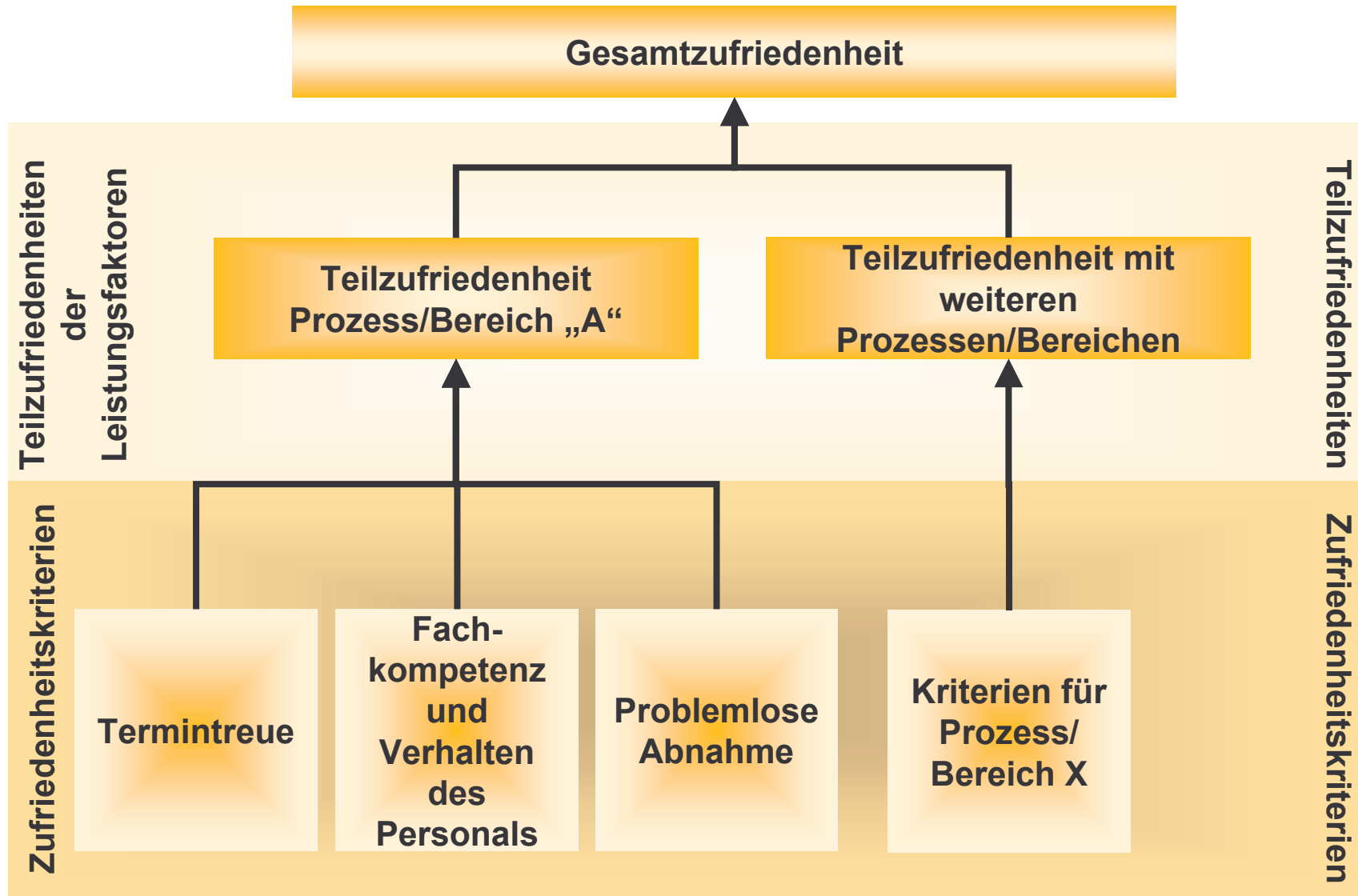
VII. Wie plant man Kundenbindungsprogramme?

Seite 9

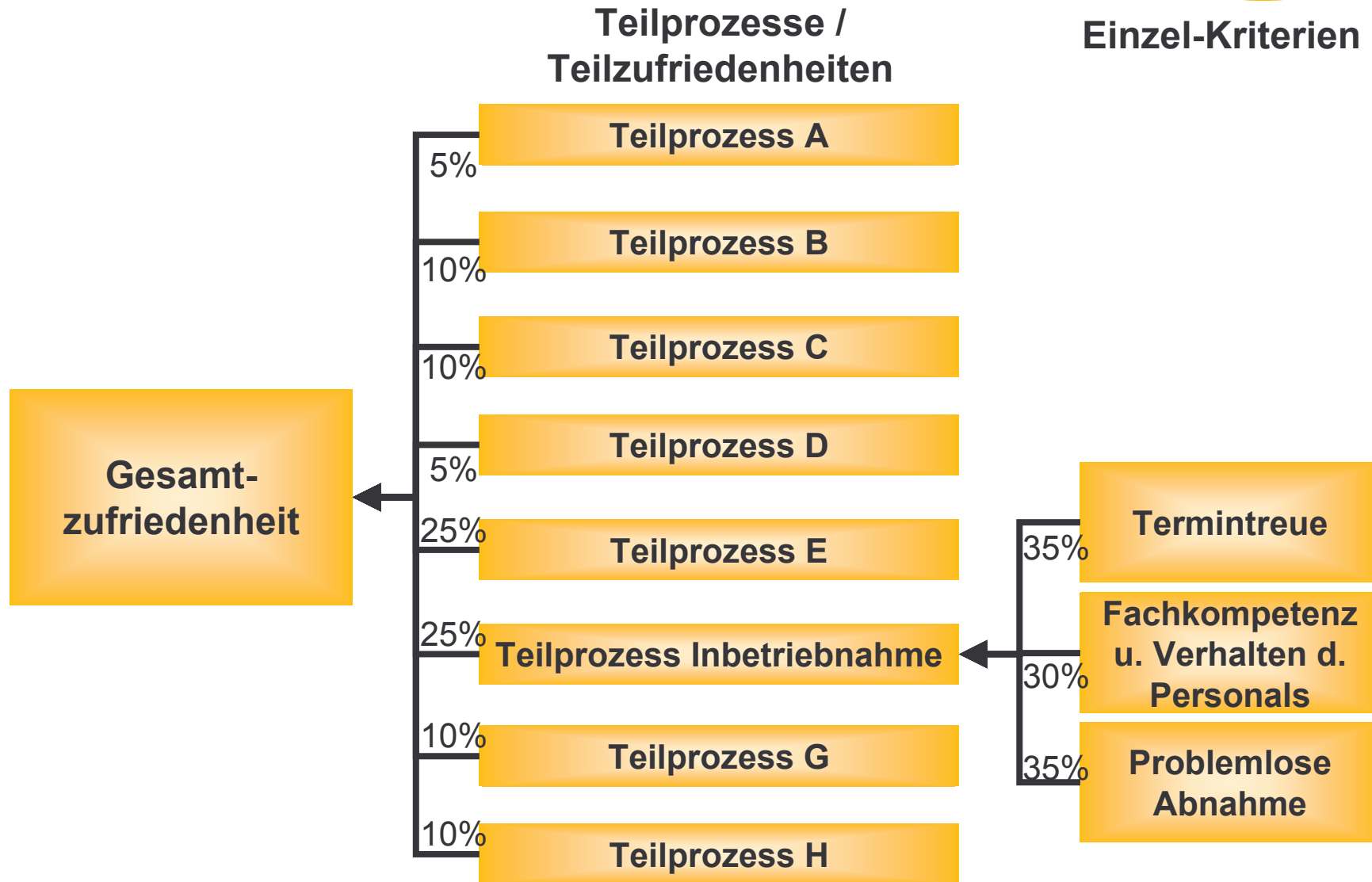
I. Welche Kriterienarten müssen abgefragt werden ?



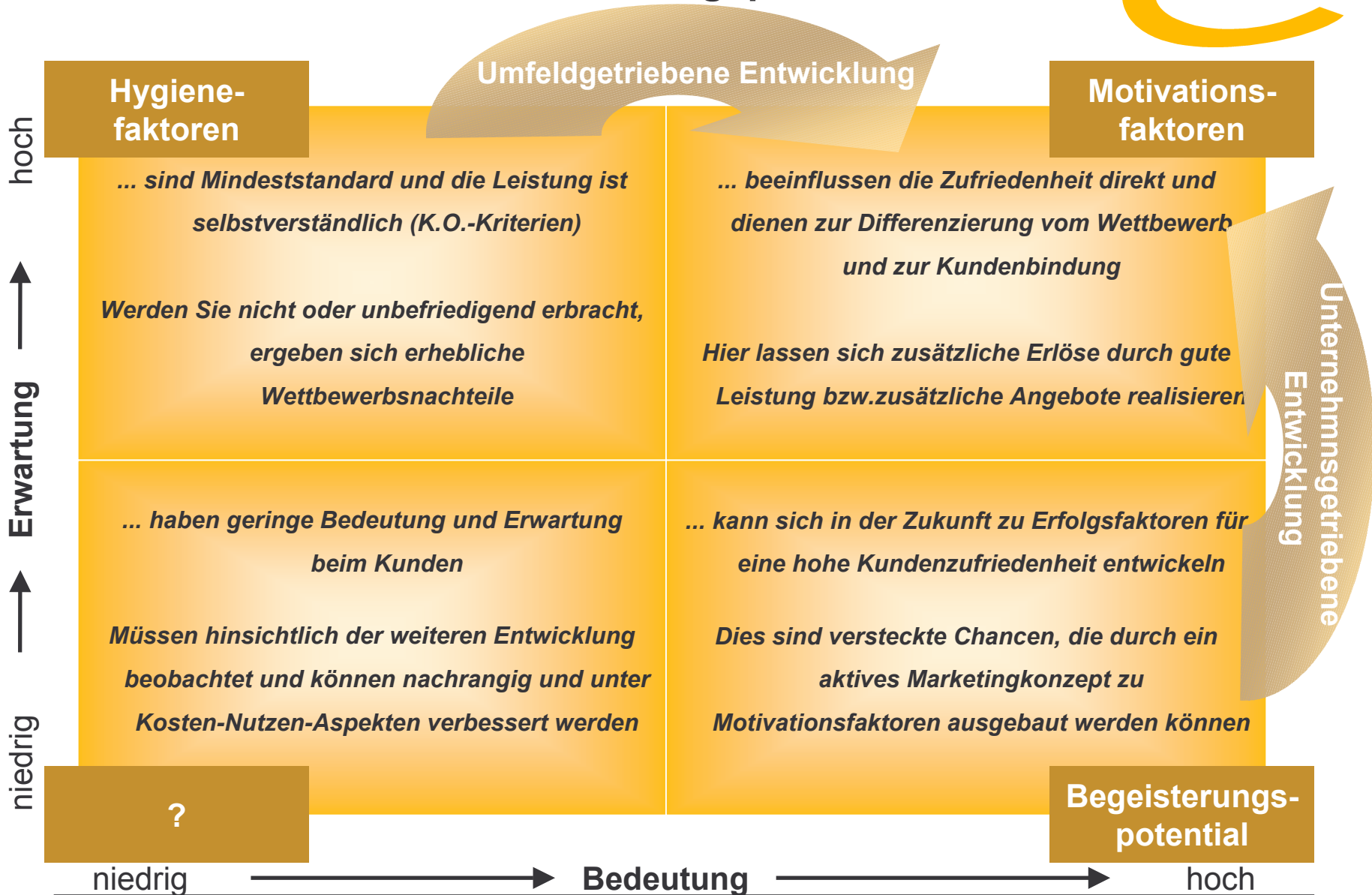
II. Was bestimmt die Gesamtzufriedenheit ?



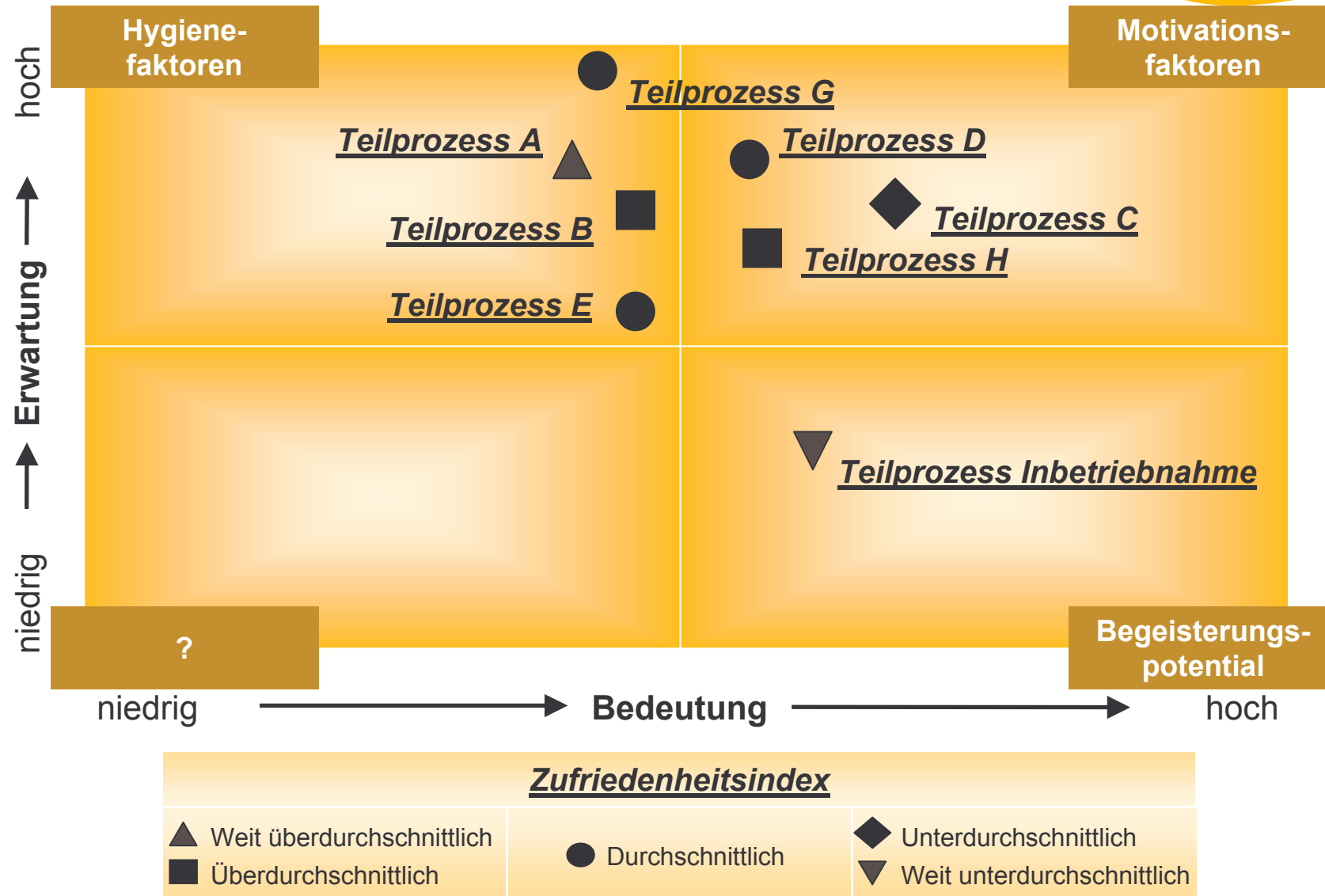
III. Wie ergibt sich die Gesamt-Zufriedenheit?



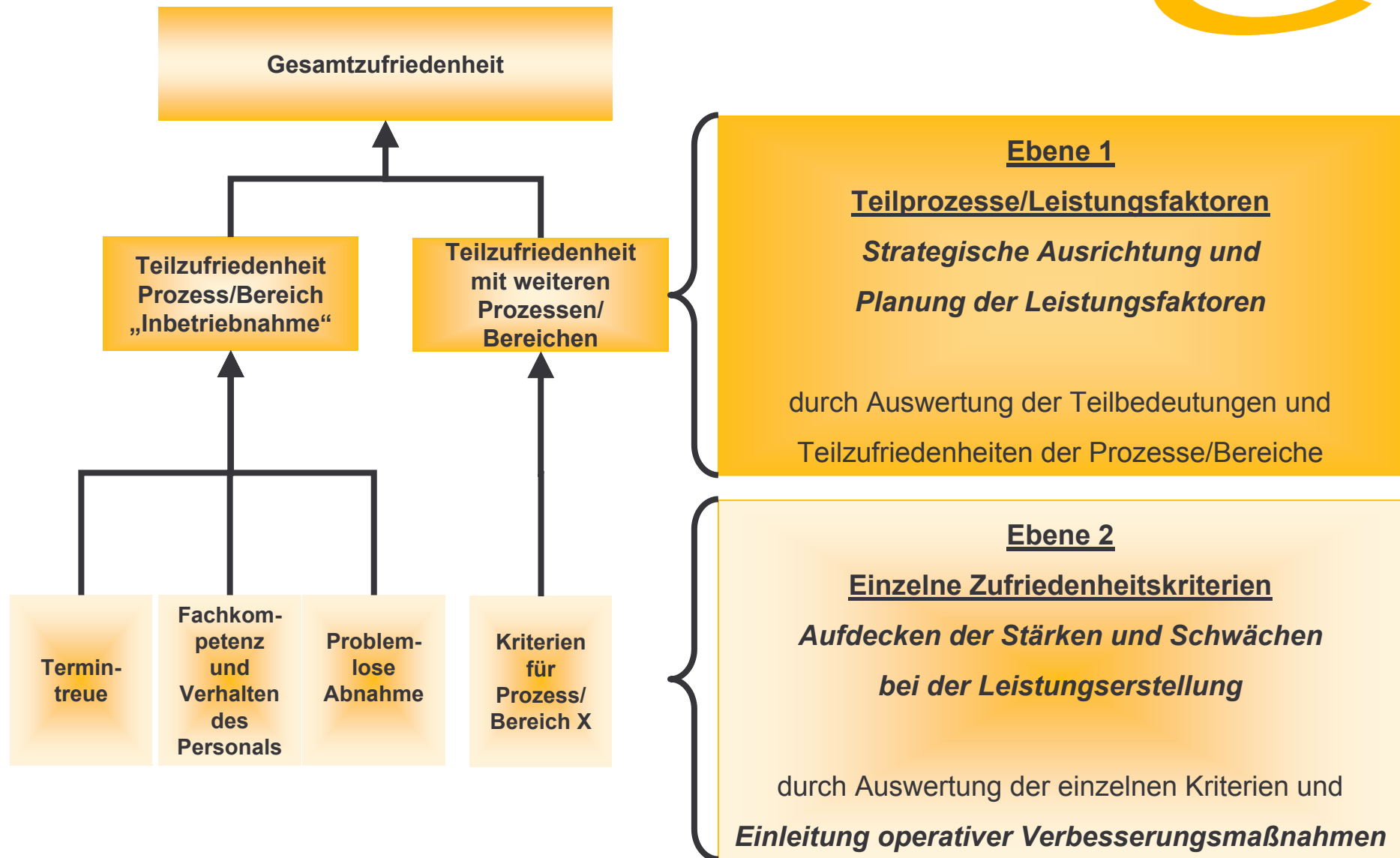
IV. Was kennzeichnet ein Leistungsportfolio?



V. Wo befinden sich die Zufriedenheiten im Portfolio?



V1a. Wie wertet man die Zufriedenheit aus?

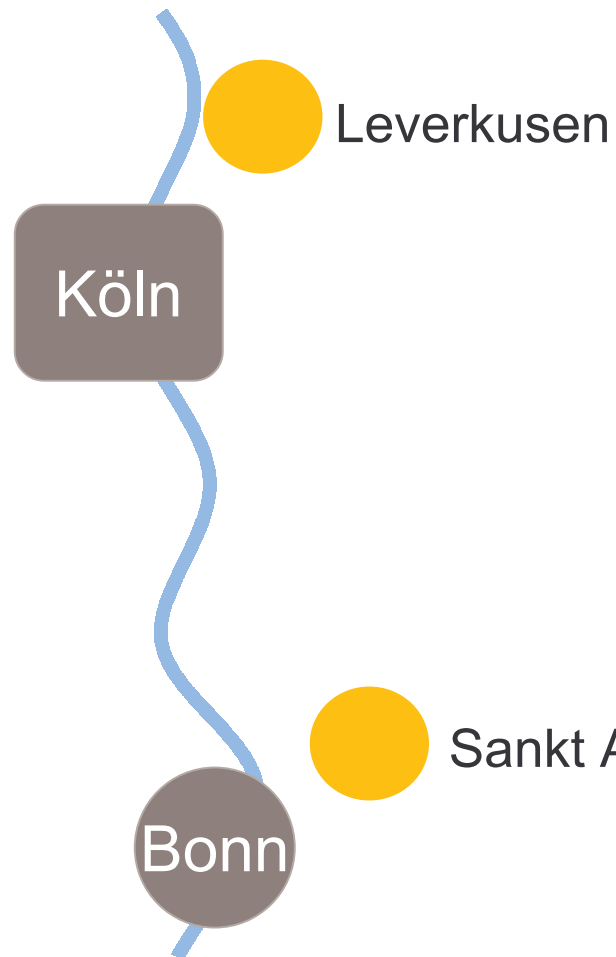


Vlb. Wie und wo leitet man Verbesserungen ein?



VII. Wie plant man Kundenbindungsprogramme?





novatus
CONSULTING PARTNER
Hamberger Strasse 66
51381 Leverkusen
Telefon: (0 21 71) 34 24 33
Telefax: (0 21 71) 34 24 35
E-Mail: s.kuhl@novatus.de
Internet: www.novatus.de

novatus
CONSULTING PARTNER
Grantham-Allee 20
53757 Sankt Augustin
Telefon: (0 22 41) 23 42 96 43
Telefax: (0 22 41) 23 42 96 93
E-Mail: h.dahs@novatus.de
Internet: www.novatus.de