

Warum mit Kundenumfragen Ihr Umsatz in die Höhe schnell



© adiruch na Chiangmai - Fotolia.com

#187277631

Menschen werden gerne nach ihrer Meinung gefragt. Diese Tatsache können Sie sich für nutzen und auf einfache und schnelle Weise herausfinden, was Ihre Kunden noch zufriedener macht. Kundenbefragungen bringen Ihnen zahlreiche Vorteile – wenn sie richtig durchgeführt werden.

Der Nutzen von Kundenumfragen

Mit einer Kundenumfrage sprechen Sie Ihre wichtigsten Geschäftspartner an – Ihre Kunden. Sie nutzen deren Potential für Ihren Geschäftserfolg. Das ist clever und bringt beiden Seiten etwas. Denn Ihre Kunden fühlen sich wertgeschätzt, wenn sie nach ihrer Meinung befragt werden. Sie können teilhaben am Prozess, Dinge verändern oder

ihre Bedürfnisse kundtun – und das alles völlig anonym. Das trägt zur Kundenbindung bei und stärkt das Vertrauen in Ihr Angebot.

Wenn Sie durch die Kundenbefragung wissen, worauf Ihre Zielgruppe Wert legt, können Sie Ihr Produkt bzw. Ihre Dienstleistung auf die Kundenwünsche einstellen. Dadurch wird Ihr Angebot automatisch besser genutzt, was die Umsatzzahlen in die Höhe schnellen lässt.

Außerdem kann eine Kundenumfrage Sie auf ganz neue Ideen bringen und kreative Anregungen geben. Gleichzeitig trägt die Befragung zur Kommunikation bei. Gibt es möglicherweise Unzufriedenheit bei Ihren Kunden, erfahren Sie auf diese Weise davon. Oft sind es nur Kleinigkeiten, die schnell gelöst werden können und schon wird aus einem kritischen Kunden ein begeisterter Fan, der sich verstanden fühlt.

Beispiele für Kundenumfragen

Zu diesen Themen könnten Sie beispielsweise eine Kundenbefragung durchführen:

Rundumzufriedenheit: Fragen Sie Ihre Kunden, wie sie allgemein mit Ihrem Angebot zufrieden sind. Hier könnten Sie die Beurteilung beispielsweise auf einer Skala von 1 bis 10 abfragen. Das zeigt Ihnen, wo Sie stehen und welche Veränderungen ggf. erforderlich sind.

Interessen: Für welche Seminare interessiert sich Ihre Zielgruppe besonders? Welche neuen Angebote sollten Sie aufnehmen? Welche Eigenschaften sollte ein Produkt zum Thema X haben? Auf diese Weise erfahren Sie Trends und Kundenwünsche aus erster Hand.

Servicequalität: Wie zufrieden sind Ihre Kunden mit dem Service? Wie freundlich sind die Mitarbeiter? Arbeitet Ihr Team schnell genug? Wie wird der Service im Vergleich zu Mitbewerbern eingeschätzt? Wenn Sie hier auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen, können Sie die Kundenzufriedenheit enorm steigern.

Preis-Leistungs-Verhältnis: Immer wieder ein wichtiges Thema - der Preis. Er darf nicht zu hoch sein, sonst sorgt er für Unzufriedenheit. Ein zu niedriger Preis wiederum könnte ebenfalls negative Signale senden. Wenn Sie über die Umfrage erfahren, dass Ihre Kunden bereit sind, für mehr Leistung und Qualität einen bestimmten Preis zu zahlen, ist dieses Wissen im wahrsten Sinne des Wortes Gold für Sie wert.

7 Tipps für eine erfolgreiche Kundenbefragung

1. Definieren Sie eine klare Zielstellung, die Sie mit der Kundenumfrage erreichen wollen. Informieren Sie Ihre Kunden kurz, warum Sie die Befragung durchführen, wie lange bzw. kurz sie dauert und um welche Themen es sich handelt.
2. Eine Kundenbefragung sollte kurz, präzise und gut verständlich verfasst sein. Bedenken Sie, dass die meisten keine Zeit für langes Ausfüllen und Nachdenken haben.
3. Wenn Sie ein Gewinnspiel in die Umfrage einbinden, wird sich die Teilnahmequote entsprechend erhöhen.
4. Stellen Sie die Kundenbefragung direkt auf Ihre Website, so dass jeder online-Besucher daran teilnehmen kann. Damit beziehen Sie auch Interessenten und Neukunden mit ein und binden Sie stärker an Ihr Unternehmen.
5. Sie können Ihre Kundenumfrage aber auch als Modul mit der Online-Adressverwaltung verknüpfen und an den bestehenden Kundenkreis einfach und schnell per Mail oder Newsletter verschicken.
6. Lassen Sie sich die Kundenumfrage automatisch und ganz bequem per Diagramm prozentual auswerten.

Welche Art der Kundenumfrage Sie auch nutzen werden: Sie steigern damit Kundenzufriedenheit, Ihre eigenen kreativen Prozesse werden gefördert und der Umsatz erhöht sich spürbar.