

Leitfaden zur Kundenbefragung



Die besten
Berater für den
Mittelstand



[1] Referenzen

Größenklasse A (bis 10 Mitarbeiter):
10 Referenzkunden

Größenklasse B (11 bis 50 Mitarbeiter):
15 Referenzkunden

Größenklasse C (über 50 Mitarbeiter)
20 Referenzkunden

Wer gilt als Referenz?

- Ansprechpartner aus mittelständischen Unternehmen (mit bis zu 5.000 Mitarbeitern; rechtlich eigenständige Unternehmensform).
- Ansprechpartner aus Einrichtungen der öffentlichen Hand (mit bis zu 5.000 Mitarbeitern).
- Ansprechpartner aus Beratungsprojekten, die maximal 3 Jahre zurückliegen.
- Ansprechpartner aus Firmen in Deutschland oder im deutschsprachigen Ausland.
- In Ausnahmefällen: Ansprechpartner, die mittlerweile nicht mehr beim Kunden tätig sind.
- Ausschließlich Ansprechpartner, die in ihrem Urteil unabhängig vom teilnehmenden Beratungsunternehmen sind. D. h., die in keinem Verwandtschafts- oder Beteiligungsverhältnis und in keiner privaten Nahbeziehung zum Teilnehmer stehen. Als Referenz ausgeschlossen sind auch Kundenunternehmen, in deren Beirat oder Verwaltungsrat ein Geschäftsführer oder Partner des teilnehmenden Beratungshauses sitzt.
- Ist der Kundenstamm kleiner als die angeforderte Zahl an Referenzkunden, so können auch zwei Ansprechpartner bei einem Kunden benannt werden. Diese können in das gleiche Beratungsprojekt involviert gewesen sein – oder in unterschiedliche Beratungsprojekte der letzten 3 Jahre.



[2] Datenschutz | DSGVO

Direkt nach Eingang Ihres Teilnahmebogens erhalten Sie den Link zum „Beraterfragebogen“. Hier machen Sie Angaben zu Ihrem Unternehmen, und hier geben Sie Ihre Referenzen an. Stichtag ist der 12. März 2019.

Die personenbezogenen Daten Ihrer Referenzkunden nutzt compamedia ausschließlich für die Einladung zur Befragung und für eine Erinnerung per E-Mail. Holen Sie unbedingt im Vorfeld der Kundenbefragung das

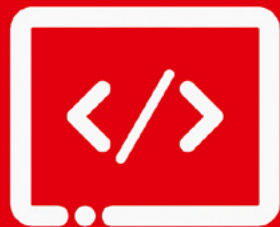
Einverständnis Ihrer Referenzen zu dieser zweckgebundenen Nutzung ihrer personenbezogenen Daten ein. compamedia setzt dieses Einverständnis voraus.



[3] Vertraulichkeit

Alle Ihre Angaben werden vertraulich behandelt. Die Namen und Daten Ihrer Referenzkunden können nur von compamedia und Prof. Dr. Fink und seinem Team eingesehen werden. Zu keinem Zeitpunkt werden Ihre Referenzen veröffentlicht oder deren Kontaktdaten zu Werbezwecken genutzt oder weitergegeben.

Es werden ausschließlich Fragen zur Beziehung zwischen Berater und Kunde gestellt; die Kunden müssen keine Angaben zu ihrem Unternehmen machen oder Inhalte des Beratungsprojekts preisgeben.



[4] Ablauf

Ihre Referenzkunden erhalten am 14. März 2019 den individuellen Link zur Onlinebefragung. Die Absenderadresse lautet soellner@compamedia.de, der Betreff „Bitte um Einschätzung zur Mustermann GmbH“.

Die Bearbeitung der Fragen kann jederzeit durch das Schließen des Browserfensters unterbrochen und zu einem beliebigen Zeitpunkt wieder aufgenommen werden. Die Antworten werden automatisch gespeichert.

Kunden, die nach einer Woche noch nicht geantwortet haben, werden per E-Mail an die Teilnahme erinnert. Zudem teilen wir Ihnen anschließend den Status quo mit: wie viele Kunden sich bereits beteiligt haben und welche Antworten noch ausstehen. Somit haben Sie die Chance, diese Kunden nochmals persönlich zur Teilnahme zu motivieren.



[5] Zeitraum und Dauer

Ihre Referenzkunden können den Fragebogen zwischen dem 14. und dem 26. März 2019 beantworten.

Das Ausfüllen dauert ca. 6 bis 8 Minuten. Die Befragung ist standardisiert, d. h., es werden Antwortoptionen vorgegeben. Ihre Kunden müssen keine eigenen Antworten formulieren.



[6] Rücklauf

Für die Erstellung des Benchmarking-Reports und für die Aufnahme in den Kreis der Top-Consultants ist ein Mindestrücklauf erforderlich:

- Größenklasse A: 7 der 10 angegebenen Referenzen
- Größenklasse B: 11 der 15 angegebenen Referenzen
- Größenklasse C: 14 der 20 angegebenen Referenzen

Je mehr Klienten sich beteiligen, desto aussagekräftiger wird der Benchmarking-Report, mit dem Sie dann arbeiten können. Deshalb haben Sie die **Möglichkeit, bis zu 10 zusätzliche Kunden zur Befragung einzuladen**. Der Mindestrücklauf ändert sich durch die Nennung zusätzlicher Referenzen nicht!



[7] Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Kundenbefragung können Sie und Ihre Klienten sich gerne an Marina Söllner wenden: soellner@compamedia.de oder Telefon 07551 94986-53.

Marina Söllner schickt den Kunden auch den Link nochmals zu, falls dieser untergegangen sein sollte.



[8] Kommunikation

Informieren Sie vor Beginn der Befragung Ihre Klienten darüber, dass Sie sie als Referenzen angegeben haben. Tun Sie das am besten sogar bereits, bevor Sie sie im Beraterfragebogen nennen. Erklären Sie kurz, was TOP CONSULTANT ist und wie hier die Rahmendaten aussehen (Zeitraum, Dauer, wissenschaftliche Leitung, Organisatorin compamedia). Sichern Sie den Befragten zu, dass sämtliche Daten streng vertraulich behandelt werden. Eine Vertraulichkeitserklärung von Professor Fink liegt als PDF vor – schicken Sie diese bei Bedarf Ihren Kunden.

Geben Sie Ihren Kunden an, von welchem Absender der Link zur Befragung kommen wird, damit die E-Mail nicht versehentlich gelöscht wird oder im Spamordner landet.

Bedanken Sie sich direkt nach Beendigung der Befragung bei Ihren Referenzkunden. Wenn Sie zu den besten Beratern zählen, ist das natürlich auch ein geeigneter Anlass, Ihre Kunden auf diesen Erfolg aufmerksam zu machen und sich nochmals zu bedanken.

Tipp: Betrachten Sie die Befragung Ihrer Klienten als Kundenpflege. Ihre Anfrage ist eine gute Gelegenheit, sich bei ihnen in Erinnerung zu bringen. Oft fühlen sich Klienten geschmeichelt, wenn sie als Referenz benannt und nach ihren Erfahrungen gefragt werden. Die Analyse mittels Kundenbefragung signalisiert auch: die Beziehung zu den Kunden wird ernst genommen.