



L · Q · M



## Die Gewerbekundenbefragung zur Pflege und zum Ausbau der Kundenbeziehung

Der **KUNDENFocus Gewerbe** nutzt die Kundenbefragung als ein Instrument des Kundendialogs. Die gewonnenen Informationen unterstützen Sie bei der Stärkung der Kundenbindung und der Entwicklung neuer Angebotspakete und Entsorgungskonzepte.

### Konzeption

- Der **KUNDENFocus Gewerbe** wird als Telefon- oder Online-Befragung der Entscheider und/oder Nutzer der Entsorgungs- und Reinigungsleistungen durchgeführt.

### Inhalte

- Image und Bekanntheit, Loyalität
- Globalzufriedenheit, Zufriedenheit mit Leistungsbereichen und Einzelleistungen
- Weiterleitung von Kontaktwünschen
- Interesse und Bedarf an weiteren Entsorgungsleistungen, Identifikation des Vertriebspotenzials bei Kunden und Nicht-Kunden

### Ergebnisbericht

- Ausführlicher Ergebnisbericht mit vertiefenden Analysen
- Benchmarking mit anderen kommunalen Teilnehmern
- Weiterleitung der Kontaktwünsche Ihrer Kunden
- Weiterleitung von Beschwerden
- Bei Einverständnis der Befragten individuelle Unternehmensergebnisse
- Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch
- Persönliche Vorstellung der Ergebnisse vor Ort

Sie möchten weitere Informationen zum **KUNDENFocus Gewerbe**?  
Nutzen Sie unser Formular auf der Rückseite



*Kennen Sie die Bedürfnisse, Erwartungen und die Kundenbindung Ihrer Gewerbekunden?*

*Auszug typischer Kundenkommentare aus unseren Befragungen:*

*„Es könnte öfters ein Mitarbeiter bei uns in die Firma kommen.“*

*„Die Holz-Entsorgung wäre interessant.“*

*„Wir wünschen uns intensive Beratung vor Ort.“*

*„Der Umstellungsplan hat zu lange gedauert.“*

*„Sie sollen so weitermachen.“*

*„Weiter so!““*

L-Q-M Marktforschung GmbH  
Augustinergäßchen 6  
55116 Mainz  
Tel.: +49 (0) 6131 / 97 212-0  
Fax: +49 (0) 6131 / 97 212-10

Ja, bitte senden Sie uns ausführliche, kostenlose Informationen zum

- **KUNDENFocus Gewerbe**
- Anderes Thema: \_\_\_\_\_
- Wir möchten einen Termin für eine persönliche Vorstellung vereinbaren (kostenlos und unverbindlich)



.....  
Name, Vorname

.....  
Funktion

.....  
Kommune, Gesellschaft, Firma

.....  
Straße, Hausnummer

.....  
PLZ, Ort

.....  
Telefon, Fax

.....  
E-Mail

## **L·Q·M – Ihr Spezialist für Marktforschung in der Kommunalwirtschaft**

L·Q·M Marktforschung ist spezialisiert auf Leistungen für Ver- und Entsorgungsunternehmen, die Abfallwirtschaft und Wohnungswirtschaft, Kommunen und öffentliche Einrichtungen.

Wir befragen Bürger und Verbraucher, Geschäftskunden und Nicht-Kunden, Experten und Entscheider.

Besonderen Wert legen wir auf effiziente, wirtschaftlich und schnell einsetzbare Marktforschungsmethoden, deren Ergebnisse Sie schnell und gezielt umsetzen können.



### **Kontakt**

Ute Kerber

L·Q·M Marktforschung GmbH

Augustinergäßchen 6

55116 Mainz

Tel.: +49 (0) 6131 / 97 212-16

Fax: +49 (0) 6131 / 97 212-10

E-Mail: [ute.kerber@L-Q-M.de](mailto:ute.kerber@L-Q-M.de)