

CORE

CONSULTANCY
RESEARCH
EVALUATION

SEMINAR

Evaluation von KundInnenzufriedenheit Neue Ansätze und Methoden

- wenn Sie die Qualität Ihrer Dienstleistung verbessern möchten
- wenn sie die Zufriedenheit Ihrer KundInnen überprüfen wollen
- wenn Sie neue, an den Bedarf Ihrer KundInnen angepasste Dienstleistungen entwickeln möchten
- wenn Sie einen Überblick über verschiedene Methoden und Instrumente im Bereich der Evaluation von Dienstleistungen bekommen wollen

Kontakt und Anmeldung: Katharina Demel, 1070 Wien, Siebensterngasse 2/ 27
Tel.: +43 699 177 99 162 oder +43 1 956 33 06; E-Mail: evaluation@chello.at

Evaluation von KundInnenzufriedenheit

Unternehmen und Organisationen, die Dienstleistungen, d.h. ein bestimmtes Service für KundInnen, anbieten, stehen stets vor der Herausforderung, die Zufriedenheit dieser KundInnen sicherzustellen bzw. zu verbessern.

Zu diesem Zweck können verschiedene Evaluationsmethoden eingesetzt werden, von denen die nachträgliche standardisierte Befragung am häufigsten anzutreffen ist. Sie hat allerdings in der herkömmlich verwendeten Form einige wesentliche Nachteile:

1. Standardisierte Erhebungen eignen sich nicht für einige wenige GroßkundInnen.
2. Aber auch die Befragung von EndkundInnen produziert nicht immer Ergebnisse in einer Form, die es erlaubt, konkrete Änderungen oder Verbesserungen vorzunehmen.

Denn was macht bzw. ändert man konkret, wenn beispielsweise eine Befragung der KundInnen ergibt, dass für 50% Beratung „sehr wichtig“ ist, für 30% „wichtig“ und für 20% „weniger wichtig“ und das 30% mit den angebotenen Leistungen „sehr zufrieden“ sind“, 30% „zufrieden“ und 40% „weniger zufrieden“?

Fragestellungen so zu formulieren, dass sie gezielte Verbesserungen der Dienstleistungen ermöglichen, ist eines der Themen dieses Evaluationsseminars. Ebenfalls behandelt wird die Frage, was man schon im Vorfeld jeder Evaluation der KundInnenzufriedenheit wissen sollte, mit welchen Methoden man die Zufriedenheit von GroßkundInnen erheben und wie man gezielt neue Dienstleistungen entwickeln kann, die dem Bedarf der KundInnen entsprechen.

Zielgruppe

Führungskräfte von Unternehmen und Organisationen, die Dienstleistungen anbieten und diese überprüfen, verbessern oder erweitern möchten

Nutzen

Die TeilnehmerInnen erhalten eine Einführung in den Bereich der Evaluation von Dienstleistungen, sodass sie am Ende

- in der Lage sind, Ziel und Gegenstand der jeweiligen Evaluation genau zu definieren
- darauf abgestimmt die genauen Evaluationsfragen formulieren können
- einen Überblick über verschiedene Methoden und Instrumente sowie ihre Einsatzmöglichkeiten haben
- wissen, worauf bei der Verwendung von standardisierten Fragebögen zu achten ist

Inhalte

Vorgesehen ist die Behandlung folgender Themen:

- Kurzer Überblick über Evaluation: Was versteht man darunter? Welche Ansätze gibt es?
- Das Service-Quality Modell als Grundlage der Evaluation von Dienstleistungen
- Verschiedene Methoden zur Evaluation von Dienstleistungen: Nachträgliche Befragung, Service Template Process, KundInnenkonferenz, etc.
- Die richtige Formulierung von Fragen – Worauf man beim standardisierten Fragebogen achten muss
- Das Konzept des „Service Engineering“: Die systematische Neuentwicklung von Dienstleistungen

Methode

Vortragsteile wechseln sich ab mit Gruppenarbeiten, wobei es durchgehend die Möglichkeit zur Diskussion gibt. Die konkreten Inhalte richten sich nach den Interessen der TeilnehmerInnen, die Auseinandersetzung mit dem Thema erfolgt vor allem an Hand von praktischen Beispielen.

Dauer

Das Seminar dauert 2 Tage , jeweils von 9.00 bis 17.00

Kosten

Teilnahmegebühr für 2 Tage:

€ 590,- (excl. Ust.) pro Teilnehmer/in, incl. Getränke und Mittagessen.

Die Anzahl der TeilnehmerInnen pro Seminar ist auf 12 Personen begrenzt.

Referentin

Katharina Demel

- Geschäftsführerin der Fa. CORE
- Sozialwissenschaftlerin, Post-Graduate Abschluss „Evaluation“
- Consultant und Evaluationsexpertin in verschiedenen EU-Projekten;
Projektbegutachterin mehrerer Generaldirektorate der EU-Kommission

Arbeitsschwerpunkte:

Beratungen zu Projektdesign und Evaluation; Prozessbegleitungen und Evaluationen v.a. in den Bereichen Migration/Integration, (Weiter)bildung, Gesundheit; Evaluation und Optimierung von Dienstleistungen; Workshops zu Projektdesign, Evaluationsmethoden und Self-Assessment

Kontakt und Anmeldung: Katharina Demel, 1070 Wien, Siebensterngasse 2/ 27
Tel.: +43 699 177 99 162 oder +43 1 956 33 06; E-Mail: evaluation@chello.at