



die
netzwerk
partner

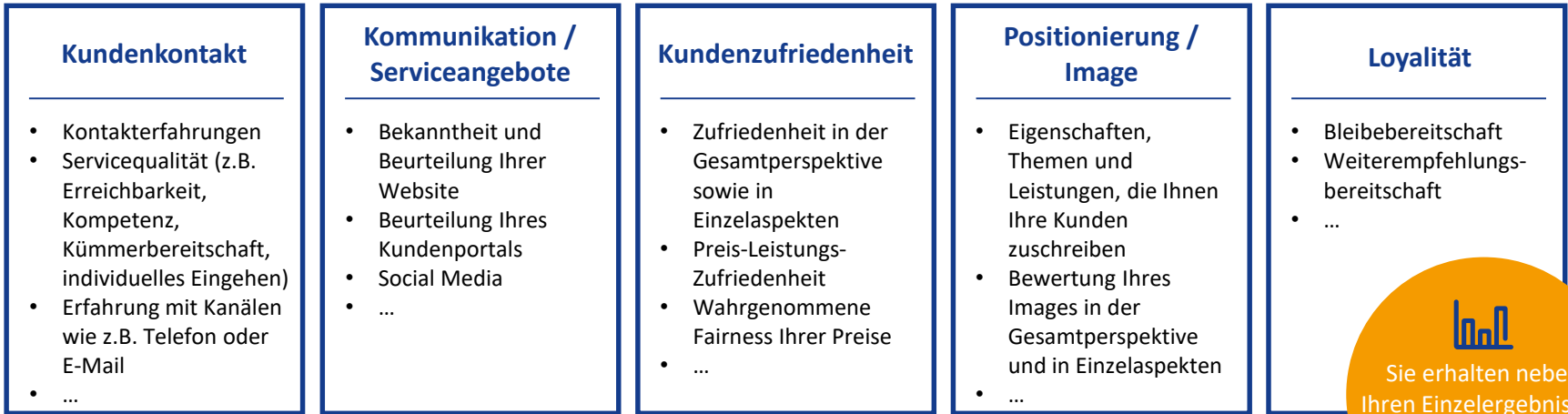
Kundenzufriedenheitsanalyse Gewerbekunden 2025

Kunden verstehen und binden

Befragungsinhalte der KZA Gewerbekunden



Die Kundenzufriedenheitsanalyse liefert Ihnen **fundierte Einblicke statt Bauchgefühl**: Erfahren Sie, was Ihre Gewerbekunden wirklich an Ihnen schätzen und wo Handlungsbedarf besteht. Folgende **Kernthemen** helfen Ihnen dabei, **Kundenbeziehungen systematisch zu stärken** – bei Bedarf ergänzt durch Ihre individuellen Befragungswünsche:



SOLL-IST-Vergleich

Positionierung

Kundenzufriedenheit

Vertrauen / Kundenloyalität

Sie erhalten neben Ihren Einzelergebnissen auch **Benchmarks / Vergleichszahlen***

*Ab 3 Teilnehmern

Wählen Sie aus verschiedenen Befragungsmodulen



Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Ihre Gewerbekunden zu befragen. Wählen Sie aus verschiedenen Modulen und kombinieren Sie bei Bedarf.

Unsere Empfehlung

Online-Befragung mit Einladung durch imug

- Einladung der Gewerbekunden zur Befragung per E-Mail durch imug
- Zugang zur Befragung: Erstellung von personalisierten Links, mit denen die Gewerbekunden von imug zur Befragung eingeladen werden (Sie stellen die Kontaktdaten Ihrer Kunden bereit – ein AVV wird geschlossen).
- Organisation des Einladungsmanagements durch imug.
- Reminder-Management, um die Gewerbekunden während der Feldphase an eine (sofern noch nicht erfolgte) Teilnahme zu erinnern.
- Fragebogenlänge 8-10 Minuten

Online-Befragung mit Einladung durch Sie

- Einladung der Gewerbekunden zur Befragung durch Sie.
- Zugang zur Befragung: Erstellung eines allgemeinen, einheitlichen Links zur Befragung (auch als QR- Code), der von imug erstellt und von Ihnen versandt wird.
- Fragebogenlänge 8-10 Minuten

Telefonische Befragung von Gewerbekunden

- Telefonische Befragung von 50 / 75 / 100 Gewerbekunden – davon nach Absprache mit Ihnen auf Wunsch auch ein Anteil an fremdversorgten Gewerbekunden in Ihrem Versorgungsgebiet
- Die Auswahl und Kontaktierung der Gewerbekunden erfolgt durch imug.
- Fragebogenlänge 8-10 Minuten

Onsite-Befragung

- Die Onsite-Befragung ist eine gekürzte Befragungsversion, in der zentrale Kennzahlen erhoben werden.
- Einladung von Gewerbekunden, die Ihre Website besuchen.
- Zugang zur Befragung: Erstellung eines allgemeinen, einheitlichen Links zur Befragung, der auf Ihrer Website platziert wird.
- Fragebogenlänge 3-5 Minuten

Qualitative Befragungstools

- Mit diesen Tools können ausgewählte Themen mit Ihren Gewerbekunden diskutiert werden.
- Optionen sind z.B. Fokusgruppen (vor Ort oder online), Live Chats oder eine Online-Community.
- Hier können Meinungen, Einschätzungen und O-Töne Ihrer Gewerbekunden erhoben werden.

Kosten der KZA Gewerbekunden



Wählen Sie das **Befragungsmodell**, das zu Ihrem Unternehmen passt:

<p>Online-Befragung Einladung durch <u>Sie</u></p> <p>Leitfadenabstimmung, Programmierung, Set up, Durchführung, Dokumentation, Auswertung, Berichterstattung</p> <p>6.900 € mit Onsite-Befragung: 7.750 €</p>	<p>Online-Befragung Einladung durch <u>imug</u></p> <p>Leitfadenabstimmung, Programmierung, Set up, Stichprobenaufbereitung (Kunden-Kontaktdaten stellen Sie bereit), Einladungs- management, Reminder, Durchführung, Dokumentation, Auswertung, Berichterstattung</p> <p>7.900 € mit Onsite-Befragung: 8.750 €</p>	<p>Telefonische Befragung</p> <p>Leitfadenabstimmung, Programmierung, Set up, Stichprobenziehung durch imug, Befragung von 50 Gewerbekunden inkl. Terminvereinbarung, Dokumentation, Auswertung, Berichterstattung</p> <p>7.250 €</p>	<p>Onsite-Befragung</p> <p>Leitfadenabstimmung, Programmierung, Set up, Durchführung, Dokumentation, Auswertung, Berichterstattung</p> <p>4.950 € Kombinieren Sie die Onsite- mit der Onlinebefragung und sparen Sie über 80 %.</p>	<p>Qualitative Tools</p> <p>Zum Beispiel Fokusgruppen, Live Chats oder eine Online- Community für die Diskussion ausgewählter Themen.</p> <p>Preis nach Leistung Sprechen Sie uns gerne an.</p>
--	---	--	---	--



Wenn mehr als 5 Netzwerkpartner an der KZA teilnehmen, profitieren Sie von einem **zusätzlichem Rabatt von 6 %** (ausgenommen Telefonbefragung).

Sie möchten **mehrere Module** einsetzen? Dann profitieren Sie von weiteren **attraktiven Rabatten**. Gerne gehen wir auf Ihre individuellen Wünsche ein und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.

Alle Preise verstehen sich netto zzgl. MwSt.

Ablauf und Zeitplan



Sie beauftragen Ihre Teilnahme.

imug stimmt mit Ihnen alle Details wie Fragebogen und Durchführungszeitraum ab.

Ihre Befragung wird durchgeführt.

Den Befragungszeitraum wählen Sie ganz nach Ihren Wünschen und stimmen ihn mit imug ab.

Sie erhalten Ihre Ergebnisse.

Wenige Wochen nach Durchführung Ihrer Befragung erhalten Sie Ihre unternehmensindividuellen Ergebnisse.

Gerne präsentiert imug Ihnen die Ergebnisse in einem Termin und leitet Handlungsempfehlungen ab.

Wir führen einen Workshop mit allen Teilnehmern durch.

Wir erstellen einen Netzwerkpartner-Benchmark – anonymisiert und auf Wunsch auch offen. Diesen präsentieren wir Ihnen in einem Online-Workshop mit allen teilnehmenden Unternehmen. Bedingung für den Benchmark: mind. 3 Unternehmen führen die KZA durch.

ab März 2025

zwischen März-Oktober 2025

November 2025



FAQ



Wir sind uns unsicher, welche Module zu uns passen. Wie treffen wir die richtige Entscheidung?

imug berät Sie gerne zu den Vorteilen von Online-, Telefon- und Onsite-Befragung sowie den qualitativen Tools. Dasselbe gilt für die Stichprobengröße bei einer Telefonbefragung. Sprechen Sie einfach Hannah Simon oder direkt Ulrike Niedergesäß an.

Brauche ich eine Einwilligung meiner Gewerbekunden?

Die KZA der Netzwerkpartner ist eine Marktforschungsstudie. Gerne beraten wir Sie zu den erforderlichen Rahmenbedingungen.

Wann wird die Befragung durchgeführt?

Das liegt ganz an Ihnen! Sie stimmen Ihren individuellen Befragungszeitraum direkt mit imug ab. So können Sie ungünstige Zeiträume wie z.B. nach einer Preiserhöhung umgehen.

Wieviel Zeit / Kapazitäten muss ich für die Teilnahme an der KZA Gewerbekunden bereithalten?

Wir halten Ihr zeitliches Invest so gering wie möglich und nehmen Ihnen alles an Arbeit ab, was möglich ist. Die Abstimmung des Fragebogens und zur Durchführung erfolgt direkt mit imug. Wenn wir zum Jahresende einen Benchmark anbieten können, freuen wir uns über Ihre Teilnahme.

Warum bieten die Netzwerkpartner die Befragung gemeinsam mit imug an?

Für professionelle Marktforschung braucht es Experten. Daher arbeiten die Netzwerkpartner bereits seit 2012 ununterbrochen mit der imug Beratungsgesellschaft / imug research aus Hannover vertrauensvoll zusammen. imug ist dabei auch unser Partner für die Kundenzufriedenheitsanalyse Privatkunden, die abwechselnd mit der Gewerbekunden-Befragung stattfindet.

Lassen Sie uns Ihre **Gewerbekunden** besser kennenlernen!



Hannah Simon

Bereichsleiterin Kommunikation und Marketing bei den Netzwerkpartnern
T +49 201 81411080
hannah.simon@dienetzwerkpartner.com



Ulrike Niedergesäß

Geschäftsführende Gesellschafterin bei imug GmbH
T +49 511 12196-14
niedergesaess@imug.de



Moritz Mandler

Berater / Researcher bei imug GmbH
T +49 511 12196-43
mandler@imug.de