

Kundenzufriedenheit auf dem Prüfstand

Von Ihren Kunden lernen



Authentisches Feedback

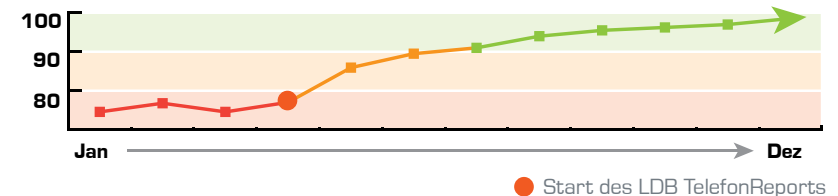
Wie zufrieden sind Ihre Kunden? Entspricht die Kontakt- und Servicequalität den Erwartungen Ihrer Kunden? Gibt es Probleme, die guten Kundenbeziehungen im Wege stehen? Halten Sie mit dem LDB TelefonReport die Hand am Puls der Meinungen und Einstellungen Ihrer Kunden zu Unternehmen, Produkten und Services.

Fügen Sie Ihrem Kundenmanagement einen wesentlichen Baustein hinzu: den LDB TelefonReport, mit dem Sie Ihre Kundenbeziehungen auf den Prüfstand eines telefonischen Dialogs stellen. Erfahrene Mitarbeiter/innen rufen Ihre Kunden an und ermitteln für Sie die Einstellungen, Meinungen und Bedürfnisse der Menschen, die für Ihr Geschäft am wichtigsten sind: Ihrer Kunden.

Der LDB TelefonReport liefert Ihnen, was Sie brauchen: ein auf Fakten basierendes authentisches Bild über den aktuellen Status der Kundenzufriedenheit. Skalenbasierte Auswertungen von Kundengesprächen und im Originalton bereitgestellte Kundenaussagen verdeutlichen, was in Ihrem Unternehmen gut und was weniger gut läuft, was Ihre Kunden begeistert und was Probleme bereitet: Feedback, das zielführende Entscheidungsgrundlagen bereitstellt, um Bestehendes weiter zu verbessern und Quellen für Unzufriedenheit frühzeitig zum Versiegen zu bringen.

Ob direkt nach einem Besuch oder Kontakt, ob sporadisch oder periodisch, ob Stichprobe oder Gesamtvolumen:

- Lassen Sie Ihre Kunden zu Wort kommen und beweisen Sie ihnen, wie wichtig Ihnen deren Meinung ist,
- Lesen Sie aus Skalenbewertungen Status, Trends und Handlungsbedarf rund um Ihre Kundenbeziehungen ab,
- Lesen Sie im Originalton Wünsche, Anregungen und Ideen Ihrer Kunden – und nutzen Sie diese zur Optimierung kundennaher Prozesse.



LDB TelefonReport

LDB Gruppe
Speed up your business

LDB TelefonReport: Objektiv und schnell auf den Spuren der Kundenzufriedenheit

Kundentreue zahlt sich aus. Zufriedenheit bildet dafür die Basis. Behalten Sie diese im Auge – und greifen Sie bei Abweichungen vom Kurs sofort korrigierend ein.

Mit dem LDB TelefonReport...

- setzen wir Sie detailliert über den Status Ihrer Kundenbeziehungen ins Bild.
- ermitteln wir, wie Produkte oder Services bei Ihren Kunden ankommen.
- erfragen wir aktuelle Kundenwünsche und -bedürfnisse.
- zeigen wir Schwachstellen und Handlungsbedarfe aus Kundensicht auf.
- ermöglichen wir zeitnahe Reaktionen auf Unzufriedenheit.

Mit dem LDB TelefonReport erhalten Sie klare Sichten auf die Meinungen Ihrer Kunden. Unternehmen unterschiedlichster Branchen und Größen profitieren davon. Informieren Sie sich zudem über die Perspektiven ergänzender Lösungen wie LDB SemanticSpace für die semantische Analyse und Visualisierung der via LDB TelefonReport erfassten Kundenaussagen. Und wenn Sie das Thema Social Media mit Facebook an der Spitze interessiert: auch in diese Richtung lässt sich der LDB TelefonReport mittels intelligentem Plug-in erweitern.

Der LDB TelefonReport – das Ohr zur Stimme Ihrer Kunden.



Anfragen richten Sie bitte an: telefonreport@ldb.de.

© 2013 LDB Gruppe

Goslarer Platz 8-9 | 10589 Berlin | Telefon: 030 390 45 - 0 | E-Mail: telefonreport@ldb.de | www.ldb.de

Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/ oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.



Machen Sie Kunden zu Fans Ihres Unternehmens

Wenn Ihre übergeordneten Aufgaben im Unternehmen sind: Umsatz und Ertrag zu steigern, Qualität zu verbessern und jeden Tag mehr Menschen auf Ihr Unternehmen aufmerksam zu machen, dann sind wir gerne an Ihrer Seite.

Gewinnen Sie neue Kunden. Binden Sie bestehende. Nutzen Sie Ihren Datenbestand sowie Ihre Märkte. Aktivieren Sie durch vernetztes und methodisches Kundenmanagement Ihr wichtigstes Kapital im Unternehmen – Ihre Kundenbeziehung!

Unsere Kunden sind nachhaltig begeistert, weil wir – die LDB Gruppe – die richtigen Informationen und Lösungen liefern und umsetzen.