

## Wie erstelle ich eine ansprechende Kundenbefragung?



### *Die Bedeutung einer Kundenbefragung*

Kundenzufriedenheit hat sich zu einem der wichtigsten Indikatoren für wirtschaftlichen Erfolg entwickelt. Wieder und wieder beweist sich der virale Effekt. Sowohl für Firmenreputation als auch für Kundenbindung sind geteilte Erfahrungen inzwischen ein entscheidender Faktor. Es ist die Aufgabe von Unternehmen, wie etwa

Hotels, ihre Kunden zufrieden zu stellen und gleichzeitig Maßnahmen zu ergreifen um diese Zufriedenheit zu messen und greifbar zu publizieren.

Im digitalen Zeitalter helfen positive Bewertungen nicht nur dabei, bestehende Kunden zu binden, sondern auch, vielleicht noch wichtiger, neue Kunden zu gewinnen. Daher müssen sich Geschäftsinhaber Gedanken darüber machen, wie sie möglichst effektiv Gästebewertungen sammeln. Hier kommen wir nun zum eigentlichen Thema, der Kundenbefragung. Tatsächlich kann man mit einer gut gestalteten Kundenbefragung in kürzester Zeit eine Menge Feedback zu Themen erhalten, die dem Firmenerfolg zuträglich sind. Nur nicht abschrecken lassen, eine gelungene Kundenbefragung ist kein Hexenwerk. Hier haben wir einige wichtige Tipps zur erfolgreichen Kundenbefragung zusammengestellt:

## *Wie sollte meine Kundenbefragung aussehen?*

Der Schlüssel für eine erfolgreiche Kundenbefragung ist zunächst eine konkrete Idee von den Antworten, die Sie gerne von Ihren Kunden erhalten würden. Ebenso wichtig ist es, unkomplizierte Fragen in einer einfachen Sprache zu formulieren, um von den Befragten verstanden zu werden. Laut Guiseppa Rossi, ein Experte zum Thema, Erstellen von Kundenbefragungen, kann das Austauschen eines einzelnen Wortes zu einem völlig anderen Ergebnis der Umfrage führen. Für ihn gibt es zwei Hauptkriterien zu beachten um zuverlässige Ergebnisse aus Kundenbefragungen zu erhalten:

### **1. Genauigkeit**

*Für eine möglichst genaue Kundenbefragung sollten Sie*

- Fragen erstellen, die gültige Daten auf zuverlässige Weise liefern.
- sich auf Fragen beschränken, die alle Ihre Kunden beantworten können.

### **1. Relevanz**

*Für relevante Ergebnisse aus der Befragung Ihrer Kunden sollten Sie:*

- Mit Ihren eigenen Fragen vertraut sein.

- Ihre Zielsetzung kennen sowie wissen welche Informationen Sie benötigen um diese Ziele zu erreichen.

Bringen Sie diese Kerngedanken in Ihren Fragebogen ein. So werden Sie nicht nur konkreteres Feedback erhalten, sondern gleichzeitig die Konversionsrate Ihrer Kundenbefragung steigern, da sich die Befragten eher angesprochen fühlen.

Wo wir gerade bei der Frage sind wie sich Leute angesprochen fühlen, gehen wir doch einfach einen Schritt weiter und werfen einen Blick auf:

## Die generelle Struktur Ihrer Kundenbefragung

Bei der Struktur Ihrer Kundenbefragung ist vor allem der Umfang im Auge zu behalten. Niemand füllt gerne endlos lange Umfragen aus. Seien Sie also nicht zu gierig nach möglichst vielen Antworten. Überlegen Sie sich wieviele Fragen wirklich notwendig sind und wie lange es dauert, den ganzen Fragebogen auszufüllen. Am besten versetzen Sie sich selbst in die Rolle eines typischen Kunden und beantworten die Umfrage erstmal selber. Recherchieren Sie, eventuell gemeinsam mit Ihrem Marketing-Team, auf welches Feedback Sie abzielen und halten Sie sich an das KISS-Prinzip (In der Kürze liegt die Würze/Keep it short and simple).

**-> Streichen Sie jedes einzelne Wort, das nicht absolut relevant für Ihre Kundenbefragung ist!**

## *Was ist mit offenen Fragen in Ihrer Kundenbefragung?*

Und nachdem wir gerade so darauf beharrt haben, die Umfrage kurz und genau zu halten, sprechen wir nun über offene Fragen? Auf jeden Fall! Was könnte wertvoller sein als ein Kunde, der eine ausführliche Meinung zu Ihrem Haus auf Papier bringen möchte? Seien Sie aber vorsichtig und platzieren Sie diese Fragen geschickt. Setzen Sie Ihren Kunden bloß nicht schon zu Beginn eine riesige Textbox vor. Zunächst sollten kurze und einfache Fragen beantwortet werden. So können die Befragten sich

nach und nach eine Meinung bilden und diese am Ende gegebenenfalls kundtun. Nichtsdestotrotz sollte die Beantwortung von offenen Fragen auf jeden Fall freiwillig sein. Schließlich wollen Sie niemanden vergraulen, der bereit ist Ihnen Feedback zu geben, aber keine Lust hat zusammenhängende Sätze zu schreiben.

Dieser Gedanke führt uns auch schon zum letzten Punkt:

## *Leiten Sie Ihre Kunden durch die Umfrage*

Die Vergabe von klassischen Noten ist nicht nur erlaubt, sondern sogar empfohlen. Diese sollten Sie allerdings einheitlich einsetzen. Verwirren Sie Ihre Kunden nicht mit unterschiedlichen Bedeutungen des gleichen Benotungsprinzips. Bedeutet die Note 1 (auf einer Skala von 1-5) "sehr schlecht", dann bleiben Sie während der gesamten Umfrage dabei. Das klingt zwar offensichtlich, ist aber in der Tat erwähnenswert, da Sie Ihre Fragen dahingehend formulieren müssen. Andernfalls laufen Sie Gefahr, dass die Leute Ihre Fragen missverstehen und aus Versehen unpassende Antworten geben. Dies wiederum könnte Ihre gesamten Umfrageergebnisse durcheinanderbringen und Ihnen ein falsches Bild davon geben, was Ihre Kunden Ihnen mitteilen möchten.

## *Der Customer Alliance Fragebogen*

Der Customer Alliance Fragebogen, den wir an Kunden nach deren Abreise versenden, ist ein gutes Beispiel wie eine effektive Kundenbefragung aussehen kann. Mehr als jeder vierte Gast reagiert auf die Einladung und füllt den Fragebogen aus. Die Ergebnisse hieraus bieten unseren Hoteliers regelmäßig Einblicke von unschätzbarem Wert in ihre Kundenzufriedenheit.

Mit dem Customer Alliance Fragebogen können Hoteliers ihre Gäste einfach um eine Bewertung der verschiedenen Services und Angebote (wie etwa das Zimmer oder Frühstück) bitten und eigene (offene) Fragen hinzuzufügen. Sprechen Sie Ihre Gäste in 16 verschiedenen Sprachen an und passen Sie den Inhalt sowie die Optik des Fragebogens individuell an. Mit Customer Alliance gestalten Sie eine persönliche

Kundenbefragung im Namen Ihres Hotels.

**Fragebogen**  
**Vorschau**



Sun Flower Inn

## Bitte nehmen Sie sich einige Minuten Zeit, um uns zu bewerten!

Ihre Antwort hilft uns, unsere Dienstleistungen zu verbessern.

**Zimmer \***

**Sauberkeit \***

**Lage \***

**Freundlichkeit der Mitarbeiter \***

**Preis-Leistungsverhältnis \***

**Haben Sie bei uns gefrühstückt?**

Ja  Nein

**Frühstück**

Tatsächlich bewerten wir unsere Kundenbefragung als einen entscheidenden Faktor für den Erfolg unserer beliebten Lösung Review Analytics, mit deren Hilfe Hotels und anderen Unternehmen Kundenmeinungen sammeln und Online Bewertungen managen. Falls auch Sie daran interessiert sind, die Meinung Ihrer Gäste besser zu verstehen, zögern Sie nicht uns zu kontaktieren. Wir verfügen über jahrelange Erfahrung im Bewertungsmanagement.

[>> Vereinbaren Sie einen Termin - kostenlos](#)

**Customer Alliance**

Ullsteinstr. 118 Tower B , 12109 Berlin

[www.customer-alliance.com](http://www.customer-alliance.com)