

### Transaktionsbezogene Befragungen als Ergänzung oder Alternative zu Testberatungen

Die transaktionsbezogene Befragung ergänzt herkömmliche Befragungen und Testberatungen im Instrumentenkasten der Qualitätsmessung. Sie kommt zum Einsatz, wenn im Vergleich zur klassischen Kundenbefragung in wesentlich tieferem Umfang prozessbezogene Erkenntnisse generiert werden sollen und Testkäufe nicht eingesetzt werden können, z.B. weil Kundenprofile nicht darstellbar sind. Die transaktionsbezogene Befragung ermöglicht ebenfalls Prozessanalysen.

Eine transaktionsbezogene Befragung wendet sich typischerweise an Kunden, die vor kurzem eine Interaktion mit dem befragenden Unternehmen hatten. Die Befragung orientiert sich an Serviceereignissen, die charakteristisch für die Interaktion des Unternehmens mit seinen Kunden sind, z.B. nach einem Jahresgespräch oder einer Bestellung.

Beispiele für den Einsatz einer transaktionsbezogenen Befragung sind zum Beispiel:

- Eine Versicherung möchte den Prozess der Schadensabwicklung beleuchten. Testkunden mit jüngst zurückliegendem Schaden können nicht dargestellt werden.
- Eine Bank möchte die Beziehungen zu ihren Firmenkunden untersuchen. Diese sind in der Regel bekannt und bereits länger mit der Bank verbunden. Die Befragung setzt auf jüngst zurückliegenden Jahresgesprächen auf.
- Ein Unternehmen möchte die Beziehungen zu seinen gewerblichen Kunden (Wiederverkäufern) untersuchen. Besonders geht es dabei um Kunden, die kürzliche eine Bestellung und Lieferung hatten.

Die transaktionsbezogene Befragung sollte zeitnah zum Anlass durchgeführt werden. Dies bedingt, dass regelmäßig aktuelle Kundendaten an den befragenden Dienstleister übermittelt werden müssen und dieser die Befragung innerhalb einer kurzen Frist (häufig bis 48 Std.) durchführt.

Die Zusammensetzung der Stichprobe sollte zufällig sein und in etwa der Kundenstruktur des Unternehmens entsprechen. Innerhalb der Stichprobe können Segmentierungen nach Kundengruppen oder Prozessen vorgenommen werden.

Um die Zeitnähe zu gewährleisten, führt Qualiance die Befragung in der Regel telefonisch durch. Die abzufragenden Inhalte sind z.B.:

- Erwartungen und Erfahrungen zur Kundenbeziehung allgemein (Kundenerwartungen, Kundenzufriedenheit) als Vergleichsmaßstab
- Erwartungen zur abzufragenden Interaktion bzw. zum Prozess (Transaktionshäufigkeit, Transaktionswünsche)
- Kundenzufriedenheit prozessbezogen
- die Wirkung der abzufragenden Transaktion (Wahrnehmung, Beurteilung, Optimierungspotenziale)
- Erkenntnisse zu Potenzialerkennung und Potenzialausschöpfung
- Statistische Einordnung



In der Auswertung werden nicht nur die Kriterien analysiert, sondern auch mit statistischen Verfahren weitere Abhängigkeiten überprüft, z.B. hinsichtlich der Dauer der Kundenbeziehung, Mitarbeiterzahl o.ä..

Die Befragung kann ergänzt werden durch eine Rote-Flagge-Funktion. Wird in einem Gespräch ein Sachverhalt offensichtlich, der ein sofortiges Eingreifen des Anbieters erfordert (z.B. eine gravierende Unzufriedenheit) so wird Qualiance (mit dem Einverständnis des Kunden) dies sofort an den Auftraggeber weiter leiten und damit die Möglichkeit zur direkten Reaktion schaffen.

Je nach Aufgabenstellung ist es auch möglich, die transaktionsbezogene Befragung online durchzuführen. Dann wird **jedem** Kunden, der eine bestimmte Interaktion (wie eine Bestellung, eine Reise, etc.) hatte, ein Link zu einem online-Befragungsbogen zugestellt. Somit kann die Zufriedenheit der Kunden flächendeckend überwacht werden.

Erfahrungen aus Qualiance-Projekten zeigen, dass diese Form der Befragung wertvolle Einsichten in Prozesse bringt und konkret umsetzbare Handlungsempfehlungen ableitbar macht. Der Erkenntnisgewinn geht dabei in der Tiefe über eine klassische Kundenbefragung hinaus, dafür werden natürlich in der Breite weniger Informationen generiert.

Wenn auch Sie eine Aufgabenstellung haben, die Sie mit einer transaktionsbezogenen Befragung lösen wollen, so sprechen Sie uns bitte an.