



Der Internetdienst für Ihre Online-Umfragen

Checkliste Kundenbefragung

In dieser Checkliste sind die wichtigsten Schritte bei der Planung und Durchführung einer Kundenbefragung aufgeführt. Die Schritte sind in etwa nach ihrer zeitlichen Reihenfolge sortiert. Veränderungen können sich aufgrund von speziellen Fragestellungen ergeben.

Arbeitsschritt	Wer?	Bis wann?	Erledigt?
Ziel der Kundenbefragung schriftlich fixieren			
Inhalt/Thema der Kundenbefragung klären			
Zeitplan erstellen			
Teilnehmerkreis bestimmen			
Umfang der Kundenumfrage festlegen			
Methode für die Kundenbefragung festlegen			
Entscheidung treffen, wann die Kunden informiert werden			
Fragen entwerfen			
Layout des Fragebogens festlegen			
Instruktionstexte für den Kundenfragebogen schreiben			
Marketingstrategie entwickeln			
Evtl. Werbematerial drucken			
Fragebogen testen (Pretest)			
Letzte Korrekturen am Fragebogen vornehmen			
Begleitschreiben (z.B. E-Mail-Anschreiben) zum Fragebogen erstellen			
Evtl. Werbematerialien verteilen bzw. Vorabinformation an die Kunden schicken			
Evtl. Fragebogen in den Druck geben			
Fragebögen oder Zugangsdaten verschicken			
Erinnerung an das Rücksendedatum an die Teilnehmer verschicken			
Kundenbefragung endet			
Dankschreiben an die Teilnehmer verschicken			
Evtl. Verlosung durchführen und Gewinne an Kunden verschicken			
Evtl. Papierfragebögen in den Computer eingeben			
Daten auswerten			
Ergebnisse für die unterschiedlichen Adressaten aufbereiten			
Ergebnisse präsentieren (internes Reporting)			

Hier endet die eigentliche Durchführung der Befragung. Was nach der Ergebnispräsentation noch an Aktionen passiert (z.B. Planung/Umsetzung von Maßnahmen), ist stark vom Inhalt und auch dem Ergebnis der Kundenumfrage abhängig.