

Unternehmen	Swarovski
Branche	Lighting Business
Befragung	Kundenbefragung

Unternehmen

Als Meister der Poesie der Präzision bleibt Swarovski auch in Zukunft Marktführer, treibende Kraft und verlässlicher Partner in seiner Branche.

Seit 1895 erfüllt das Unternehmen die Wünsche der Menschen nach Schönheit und Freude als Hersteller, Vermarkter und Händler von hochwertigem Schmuck und dekorativen Objekten bis hin zu Beleuchtung und Accessoires für Konsumenten sowie als Hersteller und Vermarkter von hochwertigen Schmucksteinen für Kunden.

Zielsetzung

- Das Ziel der Kundenbefragung war in Erfahrung zu bringen, wie die Kunden in ganz Europa Swarovski als Geschäftspartner bzw. Servicepartner wahrnehmen.
- Ein weiteres Ziel war zu erfahren, wie der Service für die Kunden verbessert werden kann und wo Potential für Verbesserungen vorhanden ist. Hierzu wurden die Kunden zu verschiedenen Bereichen (Produktqualität, Lieferbereitschaft, Kundenservice, Verkauf, Marketing und Qualitätsmanagement) befragt.

Lösung

- Fragebogencheck und Optimierung des Fragebogens durch 2ask
- Erstellung des Online-Fragebogens
- Durchführung der Befragung mittels E-Mail-Versand
- Auswertung und Analyse der Ergebnisse

Nutzen

- Die Auswertung auf Länderbasis ist besonders wertvoll und ermöglicht ein gezieltes Eingehen auf länderspezifische Bedürfnisse.
- Durch die Befragung konnten Verbesserungspotentiale aus Kundensicht identifiziert werden.

Statement

„Die professionelle und kompetente Unterstützung von 2ask hat es uns ermöglicht, ein Verständnis dafür zu bekommen wie unsere Kunden uns wahrnehmen.“

