

Allgemein

1.1 In welchem Land befindet sich Ihre Organisation?

1.4 Welche Sprachen bieten Sie offiziell in Ihrer Service Organisation an?

Prozesse

2.3 Kundenkommunikation über Social Media

Über welche Social Media Plattformen kommunizieren Sie aktiv mit Ihren Kunden?

Welche Stelle im Unternehmen ist verantwortlich für die Kunden-Kommunikation über Social Media?

Kunden

6.1 Wie viele Kunden betreuen Sie mit Ihrer Organisation? (Anzahl Kunden, Anzahl Kontakte pro Kunde und Jahr, Kosten pro Kunde)

6.4 Messen Sie den Net Promotor Score (NPS)?

Ja 6.4.1 Wie hoch ist Ihr Net Promotor Score?

Nein 6.4.2 Weshalb messen Sie den Net Promotor Score nicht?

6.11 Haben Sie in Ihrem Unternehmen ein Kundenbindungs- oder Bonusprogramm im Einsatz? (seit wie vielen Jahren)

Ja 6.12 Wie wichtig sind für sie die folgenden Ziele Ihres Kundenbindungsprogramms?

6.13 Welchen Typ von Loyalty Programm bieten Sie an?

6.14 Wie ist ihr Loyalty Programm ausgestaltet?

Bieten Sie ihren Teilnehmern einen Online-Zugang an?

Wie ist das Loyalty Programm mit ihrem Online-Kundenkonto verbunden?

Welche Art von Loyalty-Karten bieten Sie an?

6.15 Angaben zu den Kennzahlen des Loyalty-Programms

Wie hoch ist der Anteil aller im Programm registrierter Kunden (Mitglieder) in ... (Registration Rate, Penetration Rate)

Welcher Anteil der Kunden im Loyalty-Programm hat im vergangenen Jahr mindestens einen Einkauf getätigt? (Activity Rate)

Welcher Anteil der herausgegebenen Punkte oder Treuegutscheine wurden im vergangenen Jahr eingelöst? (Redemption Rate)

Wie hoch waren im vergangenen Jahr die Anteile bestimmter Mitgliedergruppen im Loyalty-Programm? (Growth Rate, Churn Rate)

Wie waren die Umsatzkennzahlen des Loyalty-Programms im vergangenen Jahr? (% Kostensatz des Loyalty-Programms, % höherer durchschnittlicher Umsatz bei Loyalty-Kunden)

Wie teilen sich diese Kosten auf? (Prämien, Marketing, IT, Übrige)

6.16 Wie viele Statusgruppen (Tiers) umfasst ihr Loyalty Programm und wie verteilen sich die Mitglieder auf die Gruppen?

6.17 Wie ist die Organisation des Loyalty/Programmmanagement mit jener der Service Organisation verbunden?

Nein (Ende der Umfrage)