

## ExBa Kundenorientierung

# Emotionaler Supergau Beschwerde

## Benchmarkstudie zur emotionalen Kundenbindung und dem Kommunikationsverhalten von Beschwerdeführern im Business-to-Business- und Business-to-Consumer-Bereich

Das Beschwerdemanagement ist ein wichtiger Baustein für die Steigerung der emotionalen Kundenbindung. Mit jeder Beschwerde stehen selbst langfristige Kundenbeziehungen auf dem Prüfstand. Diese Erkenntnis ist den Unternehmen nicht neu. Trotzdem stellt die neue ExBa-Studie zum Schwerpunktthema Kundenbeschwerden den Unternehmen ein miserables Zeugnis aus: Die Zufriedenheit mit der Beschwerdebehandlung ist schlecht, mit eklatanten Folgen für die Unternehmen. Sie verlieren nicht nur ihre Kunden, sondern auch ihren Ruf. Ein emotionaler wie kommunikativer Supergau?

Die neue ExBa-Studie zeigt den Unternehmen ganz genau, wie Kunden sich bei Problemen mit Produkten oder Leistungen verhalten. Daraus können Unternehmen entscheidende Erkenntnisse für die Umsetzung eines erfolgreichen Beziehungsmanagements ziehen. Positives Ergebnis: Der adäquate Umgang mit Kundenbeschwerden kann sich schnell zur Chance für Unternehmen entwickeln.

► **Emotionaler Supergau Beschwerde** untersucht, wie zufrieden b-to-b- und b-to-c-Kunden mit Beschwerdebehandlungen sind, durchleuchtet Beschwerdeanlässe, Beschwerdehäufigkeit, die benutzten Medien und die Kontakthäufigkeit, bis ein Problem gelöst wurde.

► **Emotionaler Supergau Beschwerde** belegt, welche Auswirkungen die Beschwerdezufriedenheit auf das wahrgenommene Image des Unternehmens, die Kundenzufriedenheit und die emotionale Kundenbindung hat.

► **Emotionaler Supergau Beschwerde** zeigt, welche Folgen eine Beschwerde hinsichtlich der Kundenkommunikation und des Kundenverhaltens hat.



### Die Vorteile der ExBa-Studie „Emotionaler Supergau Beschwerde“

**Emotionaler Supergau Beschwerde** liefert aktuelle repräsentative Benchmarkdaten über das Beschwerdeverhalten, die Beschwerdezufriedenheit und die Auswirkungen von Beschwerden im b-to-b- und b-to-c-Bereich. Daraus ergeben sich klare Handlungsrelevanzen für das Beschwerdemanagement der Unternehmen.

**Emotionaler Supergau Beschwerde** beleuchtet das Beschwerdemanagement aus Kundensicht und vermittelt so wertvolle Einblicke in die Mechanismen des Kundenbeziehungsmanagements.

**Emotionaler Supergau Beschwerde** ist integrativer Bestandteil der ExBa-Forschung, einer Studieninitiative der forum! Marktforschung GmbH und der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ). Weitere Informationen rund um ExBa finden Sie unter [www.exba.de](http://www.exba.de).

## Studienthemen

- ▶ Beschwerdeanlass
- ▶ Beschwerdeursachen
- ▶ Genutztes Beschwerdemedium
- ▶ Beschwerdehäufigkeit
- ▶ Kontakthäufigkeit und Zeitdauer bis zur Problemlösung
- ▶ Grad der Verärgerung mit/ohne Beschwerdeäußerung
- ▶ Ausdruck der Verärgerung
- ▶ Anzahl der informierten Personen
- ▶ Beschwerdezufriedenheit gesamt und mit verschiedenen Einzelleistungen
- ▶ Auswirkungen von Beschwerden oder Nicht-Beschwerden auf die Wahrnehmung des Images, die Zufriedenheit und die emotionale Kundenbindung
- ▶ Folgen der Verärgerung

## Studienskizze

- ▶ Erhebungszeitraum: März und April 2007
- ▶ Methode: telefonische Befragung (CATI)
- ▶ Stichprobe: 500 Interviews mit Business-Kunden und 1700 Interviews mit Consumer-Kunden der abgefragten b-to-b- oder b-to-c-Branchen

## Vergleichsgruppen und Branchen

- ▶ Aufbrüche nach b-to-b- und b-to-c-Kunden
- ▶ Aufbruch zentraler Ergebnisse nach vier b-to-b-Branchen (Rohstoffe, Teile/Komponenten/ Systeme, Betriebsmittel, Logistik)

## Berichtsband

- ▶ Ergebnischarts mit ausführlicher Kommentierung und Handlungsempfehlungen für Unternehmen
- ▶ Basis: Kunden aller untersuchten Branchen
- ▶ Ca. 70 Seiten, Farbdruck, Spiralbindung
- ▶ Preis: 299 EUR zzgl. MwSt.

Studie bestellen: Fax 0 61 31/3 28 09-111

- Hiermit bestelle ich den Berichtsband „Emotionaler Supergau Beschwerde - Benchmarkstudie zur emotionalen Kundenbindung und dem Kommunikationsverhalten von Beschwerdeführern im Business-to-Business- und Business-to-Consumer-Bereich“ zum Preis von 299 EUR zzgl. der gesetzlichen MwSt.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nachname

\_\_\_\_\_  
Vorname

\_\_\_\_\_  
Position

\_\_\_\_\_  
Postfach oder Straße

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Fragen zu Ihrer Bestellung beantworten wir Ihnen gerne unter Tel. 0 61 31/3 28 09-0

Widerrufsrecht: Die Bestellung kann innerhalb von zwei Wochen ohne Begründung in Textform widerrufen werden; rechtzeitige Absendung an forum! GmbH genügt.



forum! Marktforschung GmbH  
Dekan-Laist-Str. 38  
55129 Mainz  
Tel. 06131/32809-0  
www.forum-mainz.de



Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.  
August-Schanz-Str. 21A  
60433 Frankfurt/Main  
Tel. 069/95424-0  
www.dgq.de