

pro:concept

Gesellschaft für Qualitätsentwicklung mbH



NEU: Kunden-Monitoring für soziale Dienstleistungen

Erkenntnisse für gesunde Veränderungen





Kunden-Monitoring

Soziale Dienstleistungen sind ein Wachstumsmarkt, der unter enormem Wettbewerbsdruck steht. Je mehr die Unternehmen / Einrichtungen über ihre Zielgruppe wissen, desto besser können sie zukunftsorientierte Entscheidungen absichern.

Nach einer intensiven Entstehungsphase haben wir mit dem „Kunden-Monitoring“ ein neues Umfragemodell entwickelt, mit dem soziale Dienstleister unabhängig, schnell und kostengünstig zuverlässige statistische Erkenntnisse über ihre Kunden erhalten, z.B. über

die Kundenzufriedenheit, zielgenaue Investitionen, sinnvolle Veränderungen in Abläufen, ein zukunftsorientiertes Leistungsportfolio sowie über Position und Profilierung im Markt.

Holen Sie sich Zahlen und Fakten für zukunftsorientierte Optimierungen!
Wir freuen uns auf Ihr Interesse.

Befragung:

Befragung als Kundenbindungsinstrument zum Erkennen von Verbesserungspotentialen in den Bereichen:

- Kundenzufriedenheit generell
- Zufriedenheit mit dem Personal
- Güte des Beschwerdemanagements
- Schwachstellen im Umgang mit Kunden
- Relevanz von Leistungen und Angeboten
- Abläufe und Prozesse
- Profil auf dem Markt.

Methode:

Zur Wahl stehen telefonische, persönliche oder schriftliche Befragungen Ihrer Kunden mit einem von Branchenexperten ausgearbeiteten Fragebogen:

- Schriftliches Interview: *Paper Comfort*
- Telefonisches Interview: *Phone Premium*
- Interview direkt vor Ort: *Face2Face Classic*

Zielgruppe:

Alle befragungsfähigen Kunden Ihres Unternehmens / Ihrer Einrichtung.

Datenanalyse:

Die Daten werden durch statistische Methoden gestrafft, durch grafische Darstellungen veranschaulicht und in Tabellen verdichtet.

Ergebnisbericht:

- Textlich und visuell aufbereitete Ergebnisse
- Aufzeigen von Stärken und Schwächen
- Fazit und Ausblick
- Komplette Umfragedaten im Anhang.

Durchführung:

Das Kunden-Monitoring wird von einem interdisziplinären Expertenteam aus Pflege, Pädagogik und Psychologie begleitet - von der Aussendung über die Befragung bis hin zur Präsentation der Ergebnisse. Die neue Methode und Herangehensweise ist **HealthCare** best-practice-fähig und in ein schlüssiges und stufenweise einfühbares Gesamtkonzept eingebettet.

Auf Wunsch helfen wir auch bei der Analyse und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen. Datenschutz ist selbstverständlich gewährleistet.

pro:concept gmbh

Sitz: Gernerstr. 19, 80638 München

Bereich Süd (München)

pro:concept gmbh, Gernerstr. 19, 80638 München

Tel. + 49 (0) 89 - 620 21 - 065

Fax + 49 (0) 89 - 620 21 - 189

Bereich Ost (Berlin)

pro:concept gmbh, Rungestr. 22-24, 10179 Berlin

Tel. + 49 (0) 30 - 400 559 2 - 0

Fax + 49 (0) 30 - 400 559 2 - 29

Bereich Süd-West (Karlsruhe)

pro:concept gmbh, Vogesenstr. 118, 76461 Muggensturm

Tel. (0) 7222 - 968 76 - 48

Fax (0) 7222 - 968 76 - 51

eMail für alle Standorte: sekretariat@proconcept.net

Internet: <http://www.proconcept.net>