

# pro:concept

Gesellschaft für Qualitätsentwicklung mbH



## NEU: Kunden-Monitoring für Tageszeitungen

Schnell und günstig zu Zahlen, die zählen





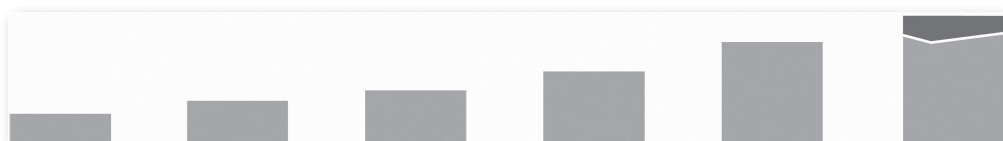
# TZ Kunden-Monitoring

Wenn Umfragen nicht so teuer wären, könnten viel mehr Verlage ihre Maßnahmen zur Qualitäts- und Umsatzsteigerung im Anzeigengeschäft durch zahlenbasierte Erkenntnisse besser planen und absichern. Dazu bieten wir Ihnen ein neues, bedarfsgerechtes Produkt an: das „TZ Kunden-Monitoring“.

Ein neues Umfragemodell, mit dem Verlage schnell und günstig zuverlässige statistische Erkenntnisse über ihre Anzeigenkunden gewinnen.

Für abgesicherte Entscheidungen über

- zukunftsorientierte Produkte und Leistungen
- risikoreduzierte Einsparungen
- sinnvolle Veränderungen in Prozessen und Abläufen
- wirksamere Kundenbindung
- und mit der Möglichkeit des Benchmarking mit vergleichbaren Verlagen.



## CAWI-Methode

( Computer Assisted Web Interview )

Die Fragebögen werden direkt vom Befragten online ausgefüllt. Die Daten werden mit einem teilstandardisierten Fragebogen erhoben. Er beinhaltet geschlossene Fragen, offene Fragen ( optional ) können integriert werden.

## Ziel der Befragung

Kenntnisse im Bereich Anzeigenverkauf

- über das Werbeverhalten der Kunden
- ihre Zufriedenheit mit Verlagsprodukten und Verlagsleistungen
- Verbesserungspotential bei Print /Online.

## Zielgruppe

Gewerbliche Inserenten Ihrer Auswahl, wir empfehlen Topkunden ( hoher Umsatz ), Risikokunden ( stagnierende oder rückläufige Umsätze ) sowie Chancekunden ( Wachstumsbranchen, Klein- und Gelegenheitskunden ).

## Inhalte der Befragung

GRUNDPAKET ( fest ):

- a) Kernmodule
  - Generelles Werbeverhalten
  - Kundenbeziehung
  - Produkte und Serviceleistungen
  - Anzeigenberatung
- b) Basisinformationen
  - Branche
  - Betriebsgröße

WAHLMODULE ( optional ):

- Reklamationsablauf
- Onlinenutzung
- offene Fragen ( Wünsche , Anregungen, Zukunftserwartungen )
- Zusatzfragen nach Wunsch

## Datenanalyse

- DESKRIPTIVE DATENANALYSE

Die Daten der standardisierten Fragen werden durch geeignete Methoden (z.B. Mittelwerte, Standardabweichungen, Häufigkeiten) gestrafft, durch graphische Darstellungen veranschaulicht und in Tabellen verdichtet.

- GRUPPENANALYSE

Die Datenlage wird auf Unterschiede zwischen Topkunden, Risikokunden und Chancekunden analysiert.

- INHALTSANALYSE ( optional )

Die Texte aus den offenen Fragen werden einer qualitativen Analyse unterzogen. Dabei werden für jede Dimension Analysekategorien entwickelt, denen das vorliegende Material zugeordnet wird ( Codierung anhand eines Kategorienschemas ). Auf dieser Basis erfolgt die Auswertung.

## Ergebnisbericht

- Die Ergebnisse werden beschrieben und tabellarisch wie auch graphisch ( Diagramme ) dargestellt
- Aufzeigen von Stärken und Schwächen
- Fazit und Ausblick
- Umfragedaten im Anhang



Monitoring

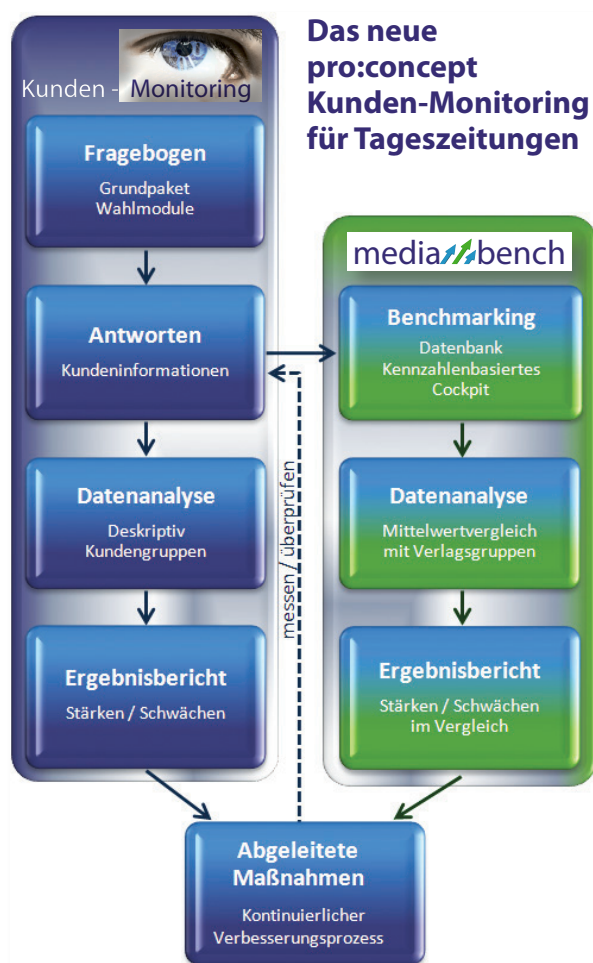
Schnell & günstig

## Schnell und günstig zu Zahlen, die zählen!

- Schnelle Erreichbarkeit der Befragten durch Online-Umfrage
- Nur 14 Tage Feldzeit / Ergebnisse innerhalb eines Monats
- Rücklaufquote bis zu 80% möglich  
( z.B. durch Vorankündigung, Nachfrage und Mitmachenreize durch den Verlag )
- Onlinekomfort ohne Zeitdruck für die Befragten

## Kosten Online-Befragung

inkl. Datenanalyse und Ergebnisbericht mit Kundengruppen-Vergleich  
z.B. bis 500 Befragte: Kosten im Bereich von EUR 20.000,-  
( Auf Anfrage und gegen Aufpreis auch als paper-pencil-Befragung )



## Benchmarking geeignet!

- Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit denen anderer Verlage
- Lernen Sie aus den Zahlen, Erfahrungen und Ergebnissen Ihrer Verlagskollegen
- Informieren Sie sich über unser

media//bench



## Datensicherheit:

Ihre vertraulichen Verlagsdaten werden grundsätzlich anonym behandelt und sind für Dritte nicht identifizierbar.

## 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>