

Kundenzufriedenheits- analyse



Die BLS Cargo weist seit ihrer Gründung in 2001 bis Mitte 2006 eine sehr positive Unternehmensentwicklung hinsichtlich des Verkehrsleistungswachstums und des jeweiligen Jahresergebnisses auf. Der Marktanteil von BLS Cargo im Transit auf der Schiene durch die Schweiz liegt nunmehr bei 40 %. Die allgemeine Marktentwicklung ist dabei gekennzeichnet durch einen zunehmenden Wettbewerb der Eisenbahnverkehrsunternehmen sowie die steigenden Qualitätsansprüche bzw. die erhöhten Leistungsanforderungen der Kunden.

Kundenzufriedenheitsanalyse als Basis strategischer Unternehmensentscheidungen

Trotz der bereits erreichten Erfolge bildet die Vertiefung der bestehenden Kundenbeziehungen (Kundenbindung) und Akquisition neuer Kunden auf der Basis einer Kundenzufriedenheitsanalyse einen konsequenten Schritt zur Nutzung der Chancen des Wettbewerbs sowie zur strategischen Weiterentwicklung der BLS Cargo.

Transparenz der Kundenzufriedenheit und der Verbesserungspotentiale

Mit dem für BLS Cargo ermittelten Kundenzufriedenheitsindex wird aufgezeigt, zu welchem Grad die BLS Cargo die Anforderungen ihrer Kunden und Partner erfüllt. Dabei werden sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die noch vorhandenen Verbesserungspotentiale in den einzelnen Leistungsbereichen quantifiziert.

KUNDE

BLS Cargo AG
Bern, Schweiz
www.bls-cargo.ch

Unsere Leistungen

- Entwicklung eines Fragebogens für die Kundenzufriedenheitsanalyse bestehender Kunden bzw. Partner und die Imageanalyse potenzieller Kunden.
- Durchführung persönlicher/telefonischer Interviews mit bestehenden/potenziellen Kunden.
- Ermittlung der allgemeinen Marktwahrnehmung (Image) sowie der Zufriedenheit der Kunden in den einzelnen Leistungsbereichen der BLS Cargo.
- Ermittlung des Kundenzufriedenheitsindex mit Differenzierung der Ergebnisse nach Leistungsbereichen, Kundensegmenten und einzelnen Kunden.
- Durchführung eines Workshops zur strategischen Marktausrichtung der BLS Cargo und Ableitung von Handlungsempfehlungen.