



Unterstützung zum Thema „Kundenzufriedenheit & Kundenbindung“

Das **Angebot** der INNOFACT Energiemarktforschung setzt sich wie folgt zusammen:

1. Ihr Nutzen: Mögliche zentrale Fragestellungen und Inhalte der Studie

- Welche **kundenseitigen Erwartungen** bestehen und welche **Prozesse / Abläufe** sind zu verbessern. Welche Prioritäten sind in Bezug auf die **Bindung / Gewinnung margenrelevanter Kunden** und die **Positionierung Ihres Unternehmens / Ihrer Marke** zu setzen?
- Welche **Learnings** ziehen Sie **aus Kundenverlusten**, wie binden Sie Kunden, wie können Sie **weitere Kundenverluste verhindern** und **Kunden gewinnen / zurückgewinnen**?
- Welche Anforderungen lassen sich für Ihr **Kundensegmentmanagement** ableiten, welche Kunden sind für Ihr Unternehmen **margenrelevant** und **wie sichern Sie diese Margen**?

2. Gemeinsam zu entscheiden: Studiendesign, Zielgruppen und Kosten

- Methode: Online- oder Telefonstudie (CAWI oder CATI)
- Zielgruppe: Hauseigentümer, Vermieter, Gewerbe oder Mieter aus dem Online-Panel der INNOFACT mit ca. 350.000 registrierten Verbrauchern oder mit Ihrem Adressmaterial.
- Stichprobe: mind. n = 150, um eine stabile Basis für mögliche Aufrisse zu garantieren.
- Kosten: ab 5.500 Euro (zzgl. MwSt.) je nach Zielgruppe, Methode und Fragebogenlänge.

3. Unser Job: Die Leistungen der INNOFACT Energiemarktforschung im Projekt

- Konzept- und Fragebogenerstellung in enger Abstimmung mit Ihnen sowie Programmierung des Fragebogens. Screening und Incentivierung der Probanden sowie Feldarbeit.
- Analyse, Datenaufbereitung und Charting inkl. Ausweis segment- und regionalspezifischer Besonderheiten. Ergebnisreport inkl. Management Summary und Handlungsempfehlungen. Optional: Persönliche Ergebnispräsentation vor Ort.

Über die INNOFACT AG: Wir sind ein Full-Service-Marktforschungsunternehmen mit Hauptsitz in Düsseldorf. Wir verbinden traditionelles Marktforschungs-Know-how mit den effizienten Möglichkeiten von Online-Erhebungen in unserem bevölkerungsrepräsentativen Online-Panel mit 350.000 Verbrauchern. INNOFACT realisiert jährlich über 900 Marktforschungsprojekte für rund 220 verschiedene Kunden aus verschiedenen Branchen.

Bei Fragen und Interesse an unserem Angebot kontaktieren Sie bitte:



Hans-Jochen Brückner

INNOFACT AG
Geschäftsbereichsleiter Energiemarktforschung
Neuer Zollhof 3, 40221 Düsseldorf

+49 211 862029-219 | +49 176 30603681
h.brueckner@innofact.com