



Vorsprung durch
Information.
Mit Marktforschung
vom TÜV.



Der TÜV Saarland ist Ihnen ein Begriff.

Warum Marktforschung mit dem TÜV?

Sie sind bestens im Bilde über den Markt – und Ihre Chancen

Ohne fundiertes Wissen über Markt und Wettbewerb ist der Erfolg für die Zukunft schwer planbar. Wir versorgen Sie mit allen erforderlichen Informationen und liefern Ihnen Antworten auf die Schlüsselfragen.

Denn Marktforschung mit dem TÜV ist so wie sie sein soll: Unabhängig, zuverlässig, neutral.

- **Wettbewerbsermittlung:**
Wer spielt noch mit in Ihren Märkten?
- **Zielgruppenanalysen:**
Wo schlummern noch Geschäftspotenziale?
- **Wettbewerbspositionierung:**
Wie positionieren sich die Anderen im Vergleich zu Ihnen – und wodurch können Sie sich zielgruppengerecht differenzieren?



Image und Kundentypen.

So analysieren Sie auch die weichen Faktoren

In den Aufbau und die Pflege von Unternehmens- und Markenimages wird viel Geld und Zeit investiert. Wir helfen Ihnen dabei, diesen Prozess mit fundierten Instrumenten zu kontrollieren und zu steuern – und Ihre Budgets effektiv einzusetzen.

Ansatzpunkt Unternehmen

Mittels Image-Analysen zeigen wir Ihnen, wie Sie bei den Kunden und Interessenten wahrgenommen werden. Für welche Qualitäten und Eigenschaften stehen Sie aus Sicht Ihrer Kunden und was unterscheidet Sie darin vom Wettbewerb?

Ansatzpunkt Kunde

Ihr Image-Profil ist in Ordnung. Aber wie gut passen Sie zu Ihren Kunden und Zielkunden? Wir zeigen Ihnen, an welchen Stellen gute Übereinstimmungen sind, wo es Reibungsverluste gibt – und wo Verbesserungspotenziale.

„Wenn es um Marktforschung geht, zählen Unabhängigkeit, Neutralität und Vertrauen ebenso wie das Know-how. Und genau dafür steht der TÜV Saarland.“

*Prof. Dr.-Ing. Jürgen Althoff,
Vorstandsvorsitzender TÜV Saarland*



Der Service-Prozess.

Kontinuierliche Verbesserung als Ziel.

Dass gute Serviceleistungen der Schlüssel zum Erfolg sind, ist kein Geheimnis. Aber: Entscheidend ist nicht, was Sie leisten, sondern wie die Leistung von Ihren Kunden wahrgenommen wird. Haben Sie die Faktoren im Blick und sind es auch die, auf die Ihre Kunden den größten Wert legen?

Wir helfen Ihnen bei der kontinuierlichen Verbesserung Ihrer Service-Leistungen. Und finden Antworten auf die Fragen:

- Welche Erfahrungen prägen die Meinung der Kunden über Ihr Unternehmen maßgeblich?
- Wo können Sie mit wenig Aufwand punkten?
- Wo gibt es Sparpotenzial?
- Wo lohnen sich Investitionen, um neue Kunden zu gewinnen und bestehende zu binden?



„Über 90% aller Unternehmen, die bei Kundenzufriedenheitsanalysen unserer Kompetenz vertrauten, konnten sich in den Folgebefragungen verbessern.“



*Bianca Schwiering,
Marktforschung und Konzeption*

Erfolgsfaktor Mitarbeiter.

Wie Sie zu Höchstleistungen motivieren.

Im Service-Bereich sind Ihre Mitarbeiter die „Ursache“ für zufriedene Kunden und Weiterempfehlungen. Deshalb ist es für Sie wichtig, gut über den Grad der Zufriedenheit Ihrer Leute Bescheid zu wissen. Die Befragung von Mitarbeitern ist aber ein sehr sensibles Thema, das viel Verantwortungsbewusstsein und Fingerspitzengefühl erfordert.

Unser erfolgreich erprobtes Verfahren bringt höchsten Informationsgewinn durch unverfälschte Aussagen. Das erreichen wir durch ein Höchstmaß an Diskretion, einen vertraulichen Umgang mit den anonymisierten Mitarbeiterangaben und absolute Transparenz in der Ergebniskommunikation. Wir sagen Ihnen nicht nur, was Ihre Mitarbeiter zufrieden macht und was nicht. Wir zeigen Ihnen auch, welches die verdeckten Ursachen sind und wie Sie mit einfachen Methoden mehr Zusammenhalt und Motivation in Ihrem Team erreichen.

Die TÜV-Saarland-Benchmarks. Wissen, wo Sie stehen.

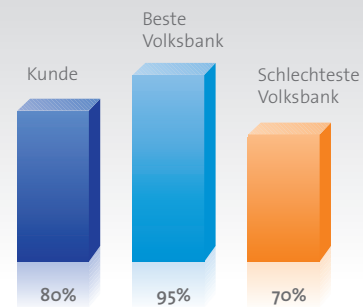
Der TÜV Saarland verfügt über einen großen Pool an Vergleichsdaten, die wir zu Auswertungszwecken in Relation setzen können*. Dass wir dabei branchenspezifisch arbeiten, ist selbstverständlich. Denn nur so bekommen Sie verwertbare Aussagen.

Durch unser Benchmarking erfahren Sie, wo Sie die Nase gegenüber Ihren Wettbewerbern vorne haben und wo Sie aufholen müssen. Dabei gehen wir sehr gezielt auf Schlüsselkriterien ein, wie z. B. die Beratungsqualität Ihrer Mitarbeiter, die Qualität Ihres Telefonsupports oder die Gestaltung der Informationsmaterialien.

*** Beispiel Banken:**

Unser Benchmark-Pool besteht aus den aggregierten Ergebnissen von über 50 deutschen Banken.

Weiterempfehlungsquote: Volksbanken Beste und schlechteste Ergebnisse



Werte zeigen durchschnittliche Prozent

Full-Service in der Marktforschung. Worauf Sie sich verlassen können.

Wir bieten Ihnen auch in der Marktforschung den vollen Service, den Sie vom TÜV gewohnt sind. Wir begleiten Sie von der Grundidee der Befragung bis zur Ergebnispräsentation. Dabei legen wir großen Wert darauf, uns aufs Wesentliche zu konzentrieren. So erheben wir keinen Datenmüll, sondern nur Informationen, die Sie wirklich interessieren und Ihnen von großem Nutzen sind bei der dauerhaften Verbesserung Ihres Unternehmens.

Der TÜV Saarland hat in den letzten 4 Jahren insgesamt 632.587 Kundenmeinungen aus unterschiedlichen Branchen ausgewertet, analysiert und aufbereitet.

Gewusst wie.

Für jede Fragestellung die richtige Methode.

Abhängig davon, welche Bereiche Sie mit der Marktforschung beleuchten wollen, bieten sich unterschiedliche Erhebungsmethoden an. Wir wählen jene aus, die am besten für Sie geeignet sind und passen sie an die individuellen Gegebenheiten Ihres Unternehmens an.

Schriftliche Befragungen

Wir übernehmen die komplette Befragung. Von der Erstellung des Konzeptes und der Fragebogenentwicklung, über die Versendung per Lettershop bis zur Ergebnispräsentation.

Telefonische Befragungen

Unsere professionellen Partner sind auf Telefon-Marktforschung spezialisiert. Telefonbefragungen sind schnell, effizient und neutral.



Online-Befragungen

Wenn Sie den Kontakt zu Ihren Kunden vorwiegend per Internet pflegen und dort auch den Großteil Ihrer Geschäfte abwickeln, stellt die Online-Befragung eine praktische Methode dar. Wir sorgen auch hier für eine verzerrungsfreie und neutrale Erhebung.

Wir gehen sparsam mit Ihrem Budget um.

Und schnüren effektive Pakete für Sie.

Nicht für alle Analysen sind separate Erhebungen nötig. Oft lassen sich mehrere Fliegen mit einer Klappe schlagen. So gibt es Befragungs-Pakete, die sich im Bündel effizient und kostengünstig durchführen lassen.

Kundenbefragung mit Zertifizierung „TÜV Service tested“ und Image-Analyse

Dieses Paket bietet Ihnen einen guten Überblick über den Status Ihrer Service-Prozesse und die Wahrnehmung bei den Kunden. Das Siegel „TÜV Service tested“ bestätigt die Güte Ihres Services und Ihres Unternehmens.



Kundenbefragung und Mitarbeiterselbsteinschätzung

Mit diesem Paket erfahren Sie die Meinung Ihrer Kunden zu den Unternehmensleistungen im Vergleich zur Einschätzung der Mitarbeiter. Wie gut kennen Ihre Mitarbeiter das Unternehmen und die Kundenwünsche?

Kundenbefragung mit Branchen-Benchmarking

Die Kundenbefragung durchleuchtet Ihre Servicekette im Detail und bietet Ihnen einen hervorragenden Überblick über Ihre Stärken und Schwächen gegenüber Ihren Mitbewerbern und die Positionierung am Gesamtmarkt. Messen Sie sich mit den Stärksten Ihrer Branche und arbeiten Sie gezielt an der Beseitigung der eigenen Schwächen.

Der TÜV Saarland.

Von der Prüfinstanz zum Partner.

Als „Technischer Überwachungsverein“ ehemals primär der Technologie verbunden und dem wachsenden Bedürfnis nach Sicherheit, hat sich der TÜV Saarland von der reinen Prüfinstitution zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen entwickelt. Unsere langjährige Erfahrung und die Kompetenz unserer Ingenieure und Ökonomen stellen wir heute gerne in den Dienst der Unternehmen. Nicht als strenger Kontrolleur mit erhobenem Zeigefinger, sondern als beratender Partner, der aktiv dazu beiträgt, Prozesse und Leistungen zu verbessern und zu optimieren.

Transparenz und Flexibilität

Im Gegensatz zur weitläufig verbreiteten Marktforschungspraxis setzt der TÜV Saarland auf Transparenz. So erhalten Sie die gesamten Befragungsdaten nach Abschluss der Erhebung zu Ihrer freien Verfügung.

Folgeauswertungen und Zeitreihenvergleiche können dann von Ihnen entweder selbst durchgeführt werden oder auf Wunsch von uns. Selbstverständlich können Sie auch hier den Umfang unserer Tätigkeiten festlegen – von ausgesuchten Teilleistungen bis zur kompletten Befragung.

Wir schreiben Kundenzufriedenheit groß

Sie wollen Ihre Positionierung am Markt von einer neutralen Instanz objektiv durchleuchten und analysieren lassen und möchten erfahren, welche Möglichkeiten Sie haben, die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu erhöhen und den Absatz zu verbessern?

Wir helfen Ihnen gerne. Rufen Sie uns an und lassen Sie sich unverbindlich über die Möglichkeiten beraten.



Am TÜV 1
66280 Sulzbach

Tel. +49 6897 506-96
Fax +49 6897 506-575

info@tuev-saar.de
www.service-tested.de