

## Customer Voice Intensivfeedback

Erleben Sie hautnah was Ihre Kunden derzeit wirklich bewegt! Gerade in unsicheren Zeiten ist es wichtig zu wissen, nach welchem Muster Kaufentscheidungen ablaufen und was Kunden sich wirklich wünschen. Wir bringen Ihre aktuellen Fragen der Geschäftsentwicklung mit der Sicht Ihrer Kunden in Kontakt. Das Customer Voice Intensivfeedback ist eine 4- bis 6-wöchige Initiative mit einem Mix aus tiefenwirksamen Methoden und überwindet die Grenzen der klassischen quantitativen Marktforschung. Gemeinsam planen wir die Umsetzung der gewonnenen Verbesserungsideen und machen die Stimme Ihrer Kunden sofort erfolgswirksam.



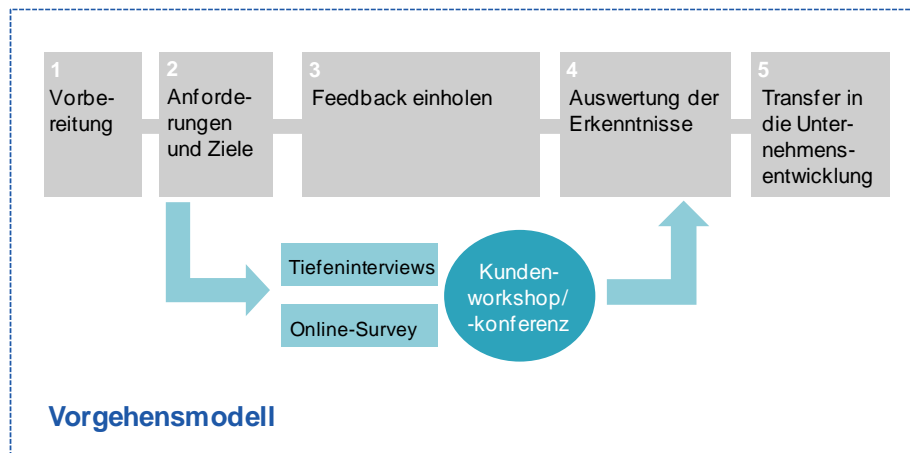
Customer Voice Intensivfeedback – wirksame Verbesserungen für Ihre Kunden in 40 Tagen.

### Anlässe

- Schlüsselkunden sind abgesprungen bzw. zeigen Anzeichen, Ihr Unternehmen zurückhaltender zu beauftragen.
- Sie sind sich nicht ganz klar darüber, ob Sie mit Ihrem derzeitigen Angebot und Kundenservice am richtigen Weg liegen.
- Klassische Marktforschung hat keine befriedigenden Antworten auf Ihre aktuellen Fragen zur Geschäftsentwicklung gebracht.
- Sie möchten die Sicht Ihrer Kunden auf eine wirksamere Weise einholen und neben Statistik direkte Aussagen zu wesentlichen Fragen hören.

### Nutzen

Das Customer Voice Intensivfeedback stellt über einen kurzen Zeitraum einen direkten Draht zwischen Ihren wichtigsten Kunden und Entscheidungsträgern her. Unsere Projekte zeichnen sich durch viel Feingefühl und methodische Umsichtigkeit in der Auswahl und Befragung von Kunden aus. Die Ergebnisse werden durch Schlüsselzitate und Bilder von Kunden sichtbar und sind dadurch emotional besonders wirksam. In sorgsam vorbereiteten und moderierten Kundenworkshops erleben Sie die Sichtweise ausgesuchter Schlüsselkunden hautnah. Die Ergebnisse der Befragung landen nicht in der Schublade, sondern führen – womöglich schon im Kontakt mit den Kunden – zu konkreten Verbesserungsideen.



#### Was unterscheidet Customer Voice Intensivfeedback von klassischer Marktforschung?

Tiefenwirksame Methoden • qualitativer Zugang • direkter Kundenkontakt •  
kompakte Durchführung • Übersetzung der Ergebnisse ins Tagesgeschäft

#### Wir unterstützen Sie, indem wir ...

- die Methodik einbringen und den Feedback-Prozess gestalten und begleiten.
- mit Ihnen kritische Schlüsselkunden definieren und Tiefeninterviews durchführen.
- parallel dazu eine breitere und rasche Online-Befragung effizient umsetzen.
- mit sorgfältig ausgewählten Kunden in einem moderierten Kundenworkshop an deren Sichtweisen zu aktuellen Fragen aus Ihrem Geschäft arbeiten.
- mit Ihnen gemeinsam die Ergebnisse auswerten und interpretieren.
- die Erkenntnisse aus dem Customer Voice Intensivfeedback in Ihre Unternehmensentwicklung transferieren und die Umsetzung von Verbesserungen starten.

#### Referenzen

AMS Steiermark • Arbeiterkammer Niederösterreich • Bauwelt • GREENoneTEC •  
Hanlo • Kärcher • KPMG • Miele • Odörfer • ONE

#### Ansprechpartner



Dr. Mischa Skribot

[mischa.skribot@ICG.eu.com](mailto:mischa.skribot@ICG.eu.com)