

Unternehmen

Beiersdorf konzentriert sich auf ein Ziel: die Wünsche der Verbraucher zu erfüllen, wenn es um ihre Haut- und Schönheitspflege geht. Weltweit und jeden Tag.

Beiersdorf ist den Menschen nah mit seinen international führenden Marken NIVEA, 8x4, arix, Eucerin, Labello, la prairie, JUVENA, FUTURO, Florena und Hansaplast.



Zielsetzung

- ✓ Abfrage des aktuellen Status bezüglich Zufriedenheit in der Zusammenarbeit mit dem geleisteten Service der Abteilung / Funktion
- ✓ Aufdecken von Optimierungspotentialen
- ✓ bessere Definition von Schnittstellen erlangen
- ✓ klare Verteilung der Verantwortlichkeiten erreichen

Umsetzung (Befragungsvorbereitung, Erstellung und Durchführung)

- ✓ Orientierung an diversen Fragebögen aus Kunden- oder Mitarbeiterbefragungen
- ✓ Integration der Hauptaufgaben der eigenen Funktion und Abfrage zur Erfüllung dieser Verantwortlichkeiten in der Umfrage
- ✓ Absprachen im kompletten Team = erweiterter input
- ✓ Erstellung des Fragebogens in Excel und Test an einigen "Experten", anschließend Einpflege in "2ask"-Plattform
- ✓ Ausführliches Anschreiben an alle Befragten mit Erläuterungen zum Hintergrund der Serviceumfrage
- ✓ Auswertung der Ergebnisse
- ✓ Leicht verständliche Präsentation der Ergebnisse ausgearbeitet und an alle Teilnehmer kommuniziert
- ✓ Maßnahmen aus Ergebnissen abgeleitet und diese ebenfalls an alle Befragten/Kollegen zur Info weitergegeben

Nutzen

- ✓ Das Angebot von 2ask war günstiger als im eigenen Haus eine IT-Funktion mit der Programmierung zu beauftragen.

Statement

„Sehr höfliche, freundliche Zusammenarbeit. Schnelle Rückmeldung. Sehr gute Hilfe bei Telefonanfragen. Übersichtliches, gut anzuwendendes Tool !“

