



www.brauerei-winikon.ch



www.swissmarketingacademy.ch



www.fc-rw.ch

Marktforschung | Statistik | MIS – Übungs-Nr.



Aufgabe 4.1.29

Ein Ihnen bekannter Hotelier und Kunde der Brauerei Winikon – Hotel 3 König Uster ***** – weiss, dass Sie sich mit Marketing auskennen. Er hat eine Kundenzufriedenheitsanalyse im Jahr 2012 erstellt, zweifelt aber an dieser, weil das Resultat irgendwie zu schmeichelhaft daher kommt. Somit fragt er Sie an, ob Sie nicht in einer ruhigen Minute Zeit dafür finden, ihm ein Briefing für eine Agentur zu erstellen, welche seine Kundenzufriedenheit misst.

Deine Lösung



Aufgabe 4.2.29

Siehe nächste Seite



www.brauerei-winikon.ch



www.swissmarketingacademy.ch



www.fc-rw.ch

Kriterium	Inhalt
Auftraggeber	Hotel 3 Könige Uster (*****)
Ausgangslage	Zweifel an der Aussagekraft der bestehenden Kundenzufriedenheitsanalyse
Zielsetzung	<ul style="list-style-type: none"> ○ Zuverlässige und gültige Messung der Zufriedenheit der 3 Könige-Gäste. ○ Ermittlung der Stärken und Schwächen des Dienstleistungsangebots. ○ Ermittlung von Ansätzen für Verbesserungen
Informationsumfang (Programmfragen)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wie zufrieden sind die 3 Könige-Gäste insgesamt? ○ Wie werden einzelne Service-Aspekte beurteilt? ○ Worin bestehen die eigentlichen Stärken und Schwächen im Vergleich zu Konkurrenzhotels? ○ Welche besonderen Merkmale hätte das ideale 5-Sterne-Hotel? ○ Mit welchen konkreten Verbesserungen könnte die Kundenzufriedenheit gesteigert werden?
Grundgesamtheit	Alle zahlenden Gäste des Hotels 3 Könige der vergangenen 12 Monate ab 18 Jahren.
Geografische Abdeckung	Grundsätzlich ganze Welt. Nach einer Analyse nach Herkunftsländern könnte ggf. eine Eingrenzung stattfinden.
Erhebungsmethode	Telefonische Befragung. / Schriftliche Befragung entfällt wegen zu geringem Rücklauf; persönliche ist unrealistisch wegen der Reisekosten und Online wegen ungenügender Abdeckung und geringem Rücklauf (=Annahme).
Auswahlverfahren/Stichprobengrösse	Random auf der Basis der Gästekartei/400 realisierte Interviews.
Auswertung/Berichterstattung	Schlussbericht mit Management-Summary; persönliche Ergebnispräsentation durch Projektleiter.
Termine	Von Auftragserteilung bis Präsentation: 2 Monate
Kosten	Rund CHF 30'000 (=Totalkosten für Konzeption, Planung, Realisation, Auswertung inkl. Präsentation).
Qualitätskontrolle	<ul style="list-style-type: none"> ○ Engagement des Auftraggebers bei Fragebogen-Schlussredaktion. ○ Durchführung von Testinterviews/Pilotbefragung und anschliessende Fragebogen-Optimierung. ○ Stichprobenweise Kontrolle der Befragung durch Auftraggeber. ○ Einbezug des Auftraggebers in Auswertung (z.B. durch Kontrolle des Auswertungsplanes und der Auswertungsanweisungen)