



Optimierte Kundenansprache:

Durchführung einer strukturierten dreigliedrigen Befragung zur Ableitung von Empfehlungen

Von:

Prof. Dr. Thorsten Litfin

Sebastian Sicking

Nicole Strunkeit

Fachhochschule Osnabrück

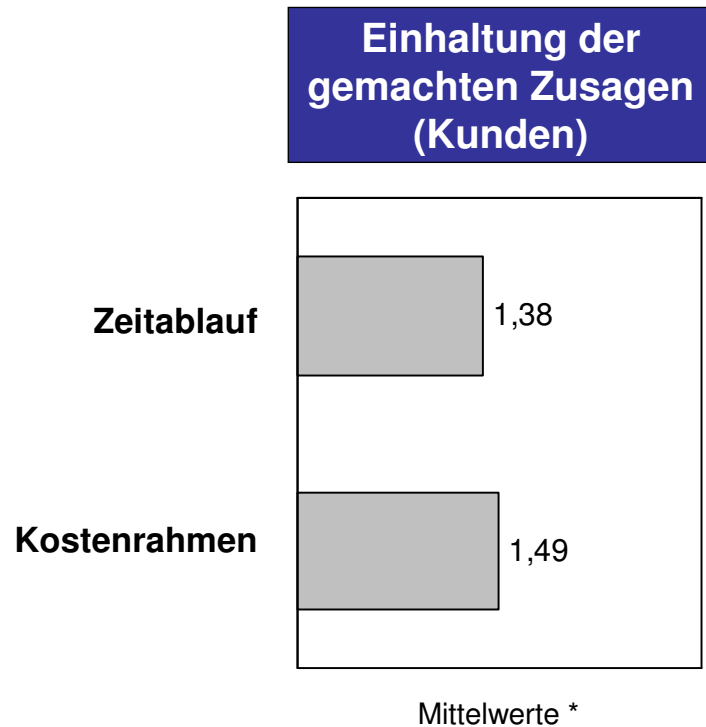
Institut für Management und Technik

Am Wall Süd 15

49808 Lingen

E-Mail: t.litfin@fh-osnabrueck.de

URL: www.mut.fh-osnabrueck.de

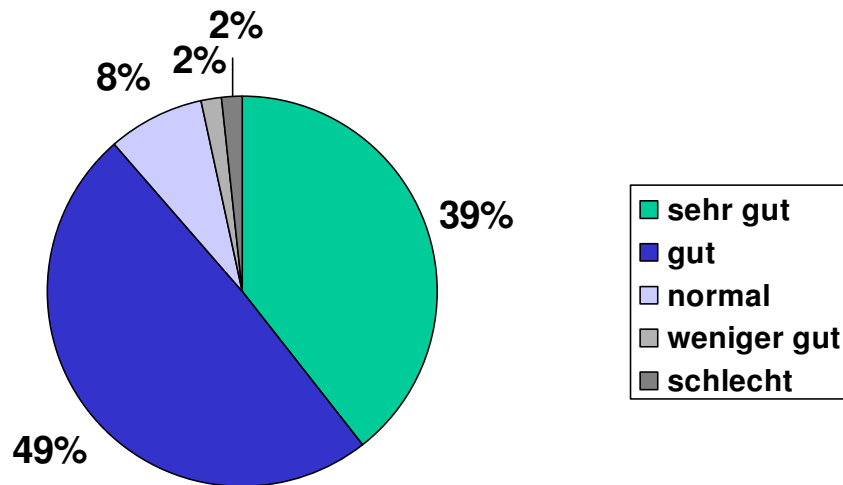


Die Einhaltung der gemachten Zusagen bezüglich Zeitablauf und Kostenrahmen wurde von den Befragten durchgehend als positiv beurteilt.

* Skala reicht von 1 = „auf jeden Fall“ bis 5 = „auf keinen Fall“



Koordination der Bauabwicklung (Kunden)

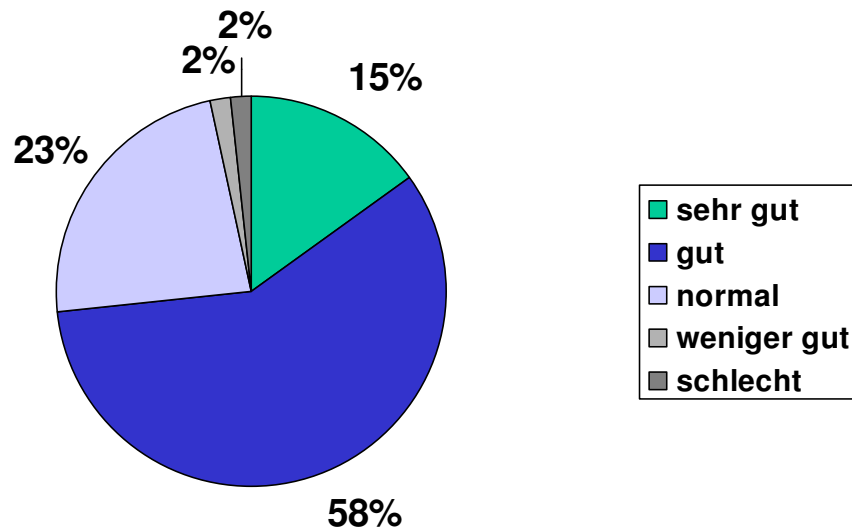


Angaben in Prozent

- Fast 90% der Befragten beurteilen die Koordination der Bauabwicklung als gut oder sehr gut.
- Nur 4% sind mit der Koordination der Bauabwicklung unzufrieden.



Preis-Leistungsverhältnis (Kunden)

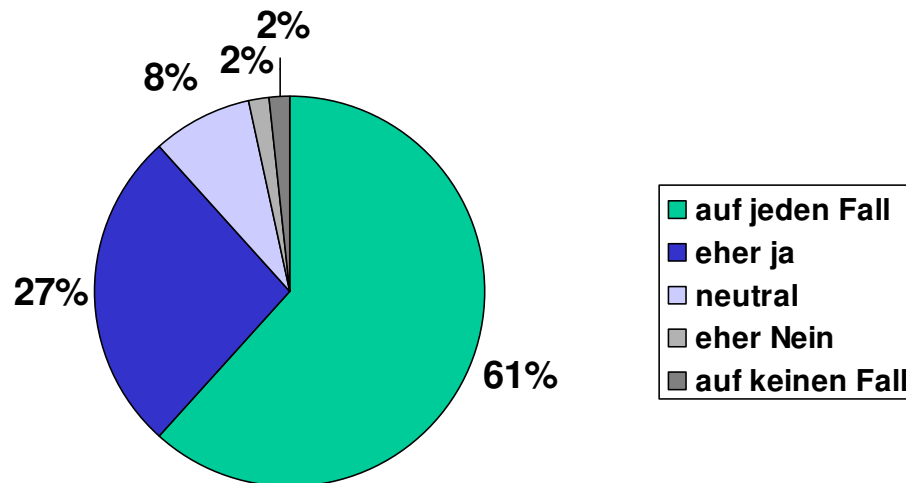


Angaben in Prozent

- Das endgültige Preis – Leistungsverhältnis wird von 70% der Kunden als sehr gut oder gut beurteilt.
- Nur 4% sind mit dem endgültigen Preis – Leistungsverhältnis unzufrieden.



Weiterempfehlung (Kunden)



Angaben in Prozent

- **Fast 90% der Kunden würden die immo-bau anderen Leuten weiterempfehlen.**
- **Nur 4% würden von einem Bau mit immo-bau abraten.**