

Checkliste: Ablauf von Kundenbefragungen

| 1. Konzeption/Vorbereitung | Wann? | Wer? | Erledigt? |
|--|--------------|-------------|------------------|
| Erstellung des Fragebogens (Messansatz, Zielgruppe, Befragungsinhalte, Stichprobe, Form und Ablauf) | | | |

| 2. Pretest | Wann? | Wer? | Erledigt? |
|---|--------------|-------------|------------------|
| Erstellung des Ankündigungsschreibens | | | |
| Verschickung des Ankündigungsschreibens (ca. 10 Tage vorher) | | | |
| Versendung der Pretest-Fragebögen | | | |
| Rücklaufdatum des Pretest-Fragebogens (ca. 10 Tage später) | | | |
| Auswertung des Pretest / Erstellung des endgültigen Fragebogens | | | |
| End-Abnahme des Fragebogens durch den Auftraggeber | | | |

| 3. Durchführung der Befragung | Wann? | Wer? | Erledigt? |
|---|--------------|-------------|------------------|
| Erstellung des Ankündigungsschreibens für die Befragung | | | |
| Verschickung des Ankündigungsschreibens (ca. 7 Tage vorher) | | | |
| Versendung der Fragebögen | | | |
| Rücklaufdatum der Fragebögen (ca. 14 Tage später) | | | |
| Auswertung der Fragebögen | | | |

| 4. Abschluss | Wann? | Wer? | Erledigt? |
|----------------------------------|--------------|-------------|------------------|
| Ergebnisbericht und Empfehlungen | | | |