



Mitarbeiterbefragung

Mitarbeiterbefragung zum internen Angebotswesen

Ein Anbieter von Elektromotoren will sein Angebotswesen modernisieren, vor allem sollen Inhalte und Layout näher am Kundenbedarf ausgerichtet werden. Befragt werden sollen die eigenen Mitarbeiter der Angebotsabteilung, die aufgrund ihrer Erfahrung fundierte Kenntnisse über bisherige Mängel und den Kundenbedarf haben. Ziel ist, inhaltliche und formale Kriterien für eine kundengerechte Angebotsgestaltung und optimale Angebotsabwicklung zu erhalten.

Aufgabenstellung

- Welche Daten und Spezifikationen werden von den Kunden im Angebot benötigt? Welche Zusatzmerkmale werden erwartet?
- Welche Angebotsdetails sind den Kunden unklar, welche Kritik ist bekannt, welche Verbesserungsvorschläge bestehen?
- Welche inhaltliche und formale Angebotsformen werden von den unterschiedlichen Kundengruppen erwartet?
- Welche Schwachstellen und Probleme bestehen in der internen Organisation und der Abwicklung der Angebotserstellung?

Durchführung

- 30 persönliche und themenorientierte Intensiv-Interviews und 4 Gruppengespräche mit den Mitarbeitern des Angebotswesens, des Außendienstes und der EDV-Abteilung
- Zusätzliche Gespräche mit Technikern und Einkäufern
- Umsetzung der Gesprächsergebnisse in 6 neue Entwürfe des zukünftigen Angebotslayouts
- Vorlage der Entwürfe an die Gesprächspartner; Beurteilung und Diskussion
- Auswertung: Schwerpunkt liegt auf Textantworten, Systematisierung der Vorschläge, Darstellung der Umsetzbarkeit

Ergebnisse

- ▶ Das bisherige Angebotswesen ist seitens Form und Inhalt völlig veraltet
- ▶ Hoher Bedarf an branchenspezifischen Angebotskonzepten, Berücksichtigung von spezifischen Kundenvorstellungen
- ▶ Bisherige Trennung in technische und kaufmännische Betreuung soll aufgegeben werden zugunsten branchenorientierter Teams
- ▶ Studie liefert detaillierte Angaben über die technischen Daten, die im Angebot stehen müssen sowie Vorschläge über den Aufbau
- ▶ Detaillierte Informationen über das bevorzugte Layout, organisatorische Bedingungen (Reaktionszeiten, Betreuungsbedarf...)

