



# Kundenzufriedenheits-Untersuchung

## Telekommunikations-Fachveranstaltungen und Weiterbildungsseminare für Entscheidungsträger

Ein Hersteller von Telekommunikationseinrichtungen will sein Angebot von Weiterbildungs- und Fachseminaren erweitern. Hierzu soll untersucht werden, wie zufrieden die Kunden mit dem bisherigen Seminarangebot sind, welche Veranstaltungsarten akzeptiert werden, welche Themen interessieren und welche Defizite bestehen.

### Aufgabenstellung

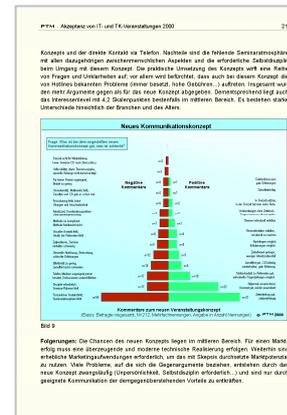
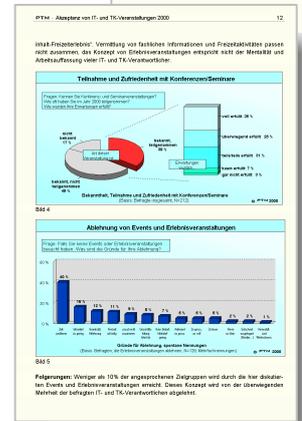
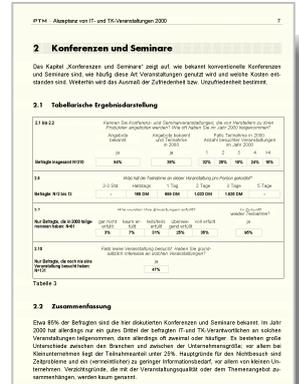
- Welche Einstellungen haben die Zielgruppen zum Fachwissen, zum kontinuierlichen Wissenserwerb und zur Weiterbildung?
- Welche inhaltlichen und formalen Erwartungen werden an die Veranstaltungen gestellt
- Welcher Veranstaltungstyp, welches Rahmenprogramm und welches organisatorische Konzept wird erwartet?
- Welche Kosten werden akzeptiert?

### Durchführung

- Telefonische Befragung von Entscheidungsträgern mittlerer und großer Unternehmen
- Interviewaufbau: freies, themenorientiertes Gespräch, zusätzliche Abfrageblock für statistische Eckdaten
- 600 telefonische Kontakte, 208 teilbeantwortete Fragen, 212 vollständig verwertbare Interviews mit überwiegend qualitativen Fragen
- Schwerpunkt der Auswertung liegt auf Textantworten, Quantifizierung der Antworten, grafische Darstellung

### Ergebnisse

- ▶ Hohes Bedarfspotenzial vorhanden, wird aber vom derzeitigen Angebot nur zu geringem Anteil befriedigt
- ▶ Verzichtsgründe: Zeitaufwand, Themen sind nicht anwendungsnah genug, Referenten oft nicht praxisbezogen
- ▶ Es fehlen: Kurzveranstaltungen, fachspezifischere Ausrichtung
- ▶ Gewünscht: mehr Berücksichtigung von neuen Kommunikations- und Lernkonzepten auf Multimediabasis
- ▶ Studie liefert detaillierte Angaben über akzeptierte Kosten



**61 bis 64: Welche der folgenden Ziele sind nach Ihrer Meinung am wichtigsten?**

Ziel	Wichtigkeit 1	Wichtigkeit 2	Wichtigkeit 3	Wichtigkeit 4
Wissensaufbau	100%	100%	100%	100%
Netzwerke	100%	100%	100%	100%
Informationsaustausch	100%	100%	100%	100%
... (and other goals)	...	...	...	...