

Kundenzufriedenheits-Untersuchung

Wetterinformationen für Privat-Piloten; repräsentative Befragung

Alle Privat-Piloten müssen sich vor jedem Flug über das Flugwetter informieren. Ein Anbieter meteorologischer Auskunftsdienste will sich den Anforderungen dieses sich öffnenden Marktes stellen. Die eigene Position soll bestimmt werden, neue Anforderungen sollen identifiziert werden, die Produkte sollen kundennaher ausgerichtet werden. Hierzu ist eine Kundenbefragung geplant, die untersuchen soll, welche Beratungsprodukte genutzt werden, welche Stärken und Schwächen die bisherigen Produkte haben und welche Produkte in Zukunft nachgefragt werden.

Aufgabenstellung

- Welche Akzeptanz haben die unterschiedlichen Beratungsarten (Telefon, Faxabruf, SMS, WAP, Internet...)?
- Welche Beratungsprodukte werden genutzt?
- Welche Vorzüge und welche Mängel hat das derzeitige Angebot?
- Welche Beratungsformen werden in Zukunft wichtiger?
- Welcher Handlungsbedarf besteht hinsichtlich Anpassung bestehender und Entwicklung neuer Produkte?

Durchführung

- Schriftliche Befragung von allen wichtigen Pilotengruppen
- 2.600 Interviews mit quantitativen und qualitativen Fragen
- Darstellung aller quantitativen und numerischen Aussagen in tabellarischer Form, unterteilt nach Zielgruppen
- Kategorisierung und Zusammenfassung der Textantworten, Darstellung aller qualitativen Aussagen als Textsammlung und Case-Reports

Ergebnisse

- ▶ Bericht mit Empfehlungen zu den angebotenen Produkten und zur Art der Beratungsaktivitäten
- ▶ Probleme: veraltete Produktkonzeptionen, viele redundante Produkte, Beratungsstil nicht kundenorientiert
- ▶ Zunehmender Druck durch kleine und kleinste Wetterinformations-Anbieter, kostengünstige Anbieter via Internet
- ▶ Zunehmender Druck durch große internationale Anbieter, die weltweit anbieten
- ▶ Kompetenz und Kundenorientierung der internationalen Anbieter zunehmend, dadurch schnell zunehmende Akzeptanz auch in Deutschland
- ▶ Markt ist im Umbruch, dringender Handlungsbedarf hinsichtlich Produktangebot und Produktgestaltung

PTM - Piloten 2001

2 Kostentafel

Frage 10: Welchen Preis für Flugwetterinformationen zahlen Sie?

Preis	Kosten		Kosten		Kosten	
	47%	53%	47%	53%	47%	53%
keine Kosten	100	100	100	100	100	100
1-2 €	100	100	100	100	100	100
3-4 €	100	100	100	100	100	100
5-6 €	100	100	100	100	100	100
7-8 €	100	100	100	100	100	100
9-10 €	100	100	100	100	100	100
11-12 €	100	100	100	100	100	100
13-14 €	100	100	100	100	100	100
15-16 €	100	100	100	100	100	100
17-18 €	100	100	100	100	100	100
19-20 €	100	100	100	100	100	100
21-22 €	100	100	100	100	100	100
23-24 €	100	100	100	100	100	100
25-26 €	100	100	100	100	100	100
27-28 €	100	100	100	100	100	100
29-30 €	100	100	100	100	100	100
31-32 €	100	100	100	100	100	100
33-34 €	100	100	100	100	100	100
35-36 €	100	100	100	100	100	100
37-38 €	100	100	100	100	100	100
39-40 €	100	100	100	100	100	100
41-42 €	100	100	100	100	100	100
43-44 €	100	100	100	100	100	100
45-46 €	100	100	100	100	100	100
47-48 €	100	100	100	100	100	100
49-50 €	100	100	100	100	100	100
51-52 €	100	100	100	100	100	100
53-54 €	100	100	100	100	100	100
55-56 €	100	100	100	100	100	100
57-58 €	100	100	100	100	100	100
59-60 €	100	100	100	100	100	100
61-62 €	100	100	100	100	100	100
63-64 €	100	100	100	100	100	100
65-66 €	100	100	100	100	100	100
67-68 €	100	100	100	100	100	100
69-70 €	100	100	100	100	100	100
71-72 €	100	100	100	100	100	100
73-74 €	100	100	100	100	100	100
75-76 €	100	100	100	100	100	100
77-78 €	100	100	100	100	100	100
79-80 €	100	100	100	100	100	100
81-82 €	100	100	100	100	100	100
83-84 €	100	100	100	100	100	100
85-86 €	100	100	100	100	100	100
87-88 €	100	100	100	100	100	100
89-90 €	100	100	100	100	100	100
91-92 €	100	100	100	100	100	100
93-94 €	100	100	100	100	100	100
95-96 €	100	100	100	100	100	100
97-98 €	100	100	100	100	100	100
99-100 €	100	100	100	100	100	100
> 100 €	100	100	100	100	100	100

PTM - Piloten 2001

4.7 Zusammenfassung „Nutzung und Bewertung des Angebots“

Die am meisten genutzten Kommunikationsmittel sind Telefon, Fax und WAP. Die meisten Piloten sind mit dem Angebot zufrieden. Die meisten Piloten sind mit dem Angebot zufrieden. Die meisten Piloten sind mit dem Angebot zufrieden.

Frage 11: Welchen Preis für Flugwetterinformationen zahlen Sie?	47%	53%
keine Kosten	100	100
1-2 €	100	100
3-4 €	100	100
5-6 €	100	100
7-8 €	100	100
9-10 €	100	100
11-12 €	100	100
13-14 €	100	100
15-16 €	100	100
17-18 €	100	100
19-20 €	100	100
21-22 €	100	100
23-24 €	100	100
25-26 €	100	100
27-28 €	100	100
29-30 €	100	100
31-32 €	100	100
33-34 €	100	100
35-36 €	100	100
37-38 €	100	100
39-40 €	100	100
41-42 €	100	100
43-44 €	100	100
45-46 €	100	100
47-48 €	100	100
49-50 €	100	100
51-52 €	100	100
53-54 €	100	100
55-56 €	100	100
57-58 €	100	100
59-60 €	100	100
61-62 €	100	100
63-64 €	100	100
65-66 €	100	100
67-68 €	100	100
69-70 €	100	100
71-72 €	100	100
73-74 €	100	100
75-76 €	100	100
77-78 €	100	100
79-80 €	100	100
81-82 €	100	100
83-84 €	100	100
85-86 €	100	100
87-88 €	100	100
89-90 €	100	100
91-92 €	100	100
93-94 €	100	100
95-96 €	100	100
97-98 €	100	100
99-100 €	100	100
> 100 €	100	100

PTM - Piloten 2001

4.8 Textuelle Ergänzungen

Frage 12: Was sind die wichtigsten Kriterien für die Auswahl eines Wetterdienstes?

Kriterium	47%	53%
Preis	100	100
Qualität	100	100
Service	100	100
Reaktionzeit	100	100
Benutzbarkeit	100	100
Flexibilität	100	100
Integration	100	100
Sicherheit	100	100
Stabilität	100	100
Skalierbarkeit	100	100
Interoperabilität	100	100
Portabilität	100	100
Wartbarkeit	100	100
Upgradefähigkeit	100	100
Modularität	100	100
Erweiterbarkeit	100	100
Integration	100	100
Sicherheit	100	100
Stabilität	100	100
Skalierbarkeit	100	100
Interoperabilität	100	100
Portabilität	100	100
Wartbarkeit	100	100
Upgradefähigkeit	100	100
Modularität	100	100
Erweiterbarkeit	100	100