

## Checkliste Kundenbefragung

Was? (Beispiel für die Kundenbefragung)	Wer	Deadline	Check
Ziel der Umfrage definiert? (z. B. Zufriedenheit, Wünsche, Optimierungspotenziale)			
Zielgruppe und Quotenvorgaben definiert? (z. B. 50 % weiblich/männlich, Bestands- vs. Neukunden)			
Fragearten passend zum Ziel ausgewählt? (z. B. Zufriedenheit, Relevanz, Erwartungen)			
Frageotypen auf Auswertung abgestimmt? (z. B. offene, geschlossene, Skalenfragen)			
Fragen im Online-Tool korrekt umgesetzt?			
Dynamische Antwortpfade eingerichtet? (Sprünge, Sichtbarkeiten)			
Startseite mit Einleitungstext angelegt?			
Endseite mit Abschluss, ggf. Weiterleitung erstellt?			
Fragebogen im Corporate Design gestaltet?			
Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen?			
Umfragetest (Pretest) mit Kollegen durchgeführt?			
Feedback aus Pretest ausgewertet?			
Feedback im Fragebogen angepasst?			
Anschreiben für Einladung erstellt?			
Kunden eingeladen (z. B. per E-Mail, QR-Code)?			
Reminder-E-Mails zeitlich geplant und versendet?			
Befragung im Tool gestartet?			
Monitoring eingerichtet? (Abbrüche, Rücklaufquote, Feedback)			
Qualitätssicherung mit Monitoringdaten durchgeführt?			
Ergebnisse nach vorher definierten Kriterien ausgewertet?			
Ergebnisse aus evtl. Offline-Befragungen ergänzt?			
Ergebnisse intern oder extern präsentiert? (z. B. Bericht, Grafik, Meeting)			