

Checkliste Kundenbefragung

Was? (Beispiel für die Kundenbefragung)	Wer	Deadline	Check
Ziel festgelegt? (Zufriedenheit ermitteln? Wünsche erfragen? etc.)			
Fragearten an Ziel orientiert? (Frage nach Zufriedenheit?)			
Fragearten an Auswertung orientiert? (offen, geschlossen ...)			
Zielgruppe – Quoten festgelegt? (50% weiblich, 50% männlich ...)			
Anschreiben für die Teilnahme erstellt?			
Fragen im Online-Tool umgesetzt?			
Design des Kundenfragebogens an Unternehmen angepasst?			
Dynamische Antwortpfade? (Sprünge und Sichtbarkeiten)			
Startseite angelegt? (Einleitungstext)			
Endseite angelegt? (Abschluss + Wunsch-Weiterleitung)			
Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO?			
Umfragetest durchgeführt? (Pretest mit Kollegen)			
Umfragetest Feedback ausgewertet?			
Umfragetest Feedback umgesetzt?			
Kundenbefragung gestartet?			
Kunden eingeladen?			
Monitoring – Abbruchanalyse, Kundenfeedback, Antworttendenzen			
Qualitätssicherung anhand von Monitoring-Daten			
Reminder-E-Mails versenden			
Ergebnisse nach festgelegten Kriterien auswerten			
Eventuell Ergebnisse einer ergänzenden Offline-Kundenbefragung hinzufügen			
Ergebnisse präsentieren			