



# CARS 2.0

**Customer Analysis Reporting System**



**MARKETINGPRAXIS**

Analyse | Beratung | Coaching



## Die Vorteile auf einen Blick:

- 1** Zeigen Sie Ihren Kunden, dass sie Ihnen wichtig sind
- 2** Nutzen Sie das Wissen über Ihre Kunden gezielt für Ihr Unternehmen
- 3** Unterstützen Sie Ihren Mitarbeitenden dabei, sich zu verbessern
- 4** Steigern Sie Ihren Unternehmenserfolg und Ihren Umsatz

# WISSEN SIE, WIE IHRE KUNDEN TICKEN?

Sind Ihre Kunden zufrieden mit Ihrem Unternehmen? Kennen Sie die Wünsche Ihrer Kunden? Würden Ihre Kunden Sie weiterempfehlen? Mit unserem Befragungstool CARS 2.0 finden Sie es heraus – schnell, einfach und effizient.

## Ihre Mitarbeitenden sind der Schlüssel zum Erfolg

Zufriedene Kunden sind der wesentliche Erfolgsfaktor eines Unternehmens. Doch gerade in Zeiten steigender Ansprüche und stark umkämpfter Märkte ist es nicht immer einfach, sich von Mitbewerbern abzuheben und Kunden zu begeistern. Gelingen kann dies durch eine individuelle Betreuung und einen reibungslosen Service – hierbei sind Ihre Mitarbeitenden der Schlüssel zum Erfolg.

## Mit CARS 2.0 auf dem Weg zum perfekten Kundenservice

Mit unserem Befragungstool CARS 2.0 erfahren Sie, wie zufrieden Ihre Kunden mit Ihren Mitarbeitenden und Ihrem Unternehmen sind. Das Herzstück des Tools: auf Kunden individuell zugeschnittene Fragen und ein integriertes Benotungssystem. Die telefonische Befragung können Sie extern, oder – da

CARS 2.0 einfach zu handhaben ist – in Eigenregie durchführen. Die Ergebnisse daraus fließen in eine zentrale Datenbank und werden professionell ausgewertet. Zeitgleich stehen die Resultate in Echtzeit zur Verfügung.

Das Befragungstool CARS 2.0 ermöglicht Bewertungen für Ihr gesamtes Unternehmen sowie für jede einzelne Filiale und jeden einzelnen Mitarbeitenden. Eine wichtige Voraussetzung auf dem Weg zum perfekten Kundenservice – denn nur wenn Sie wissen, wo Optimierungsbedarf besteht, können Sie Ihre Mitarbeitenden gezielt dabei unterstützen, noch besser zu werden.

Gerne begleiten wir Sie und Ihre Mitarbeitenden in Schulungen und Coachings auf dem Weg zum kompetenten und exzellenten Umgang mit Kunden. Das Resultat: Sie steigern die Kundenbindung weiter, generieren mehr Umsatz und bauen Ihren Erfolg kontinuierlich und langfristig aus.

# SO FUNKTIONIERT CARS 2.0



## **Definition der Ziele:**

Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir die Ziele, die mit Hilfe von CARS 2.0 erreicht werden sollen.



## **Training der BefragterInnen:**

In einem ausführlichen Briefing werden ausgewählte Mitarbeitende Ihres Unternehmens oder externe BefragterInnen in der Kundenbefragung geschult.



## **Telefonische Befragung:**

In Eigenregie können nun Ihre Mitarbeitenden die Befragung der Kunden vornehmen.



## **Auswertung der Resultate:**

Die Ergebnisse der Befragung werden professionell ausgewertet und stehen in Echtzeit zur Verfügung.



## **Optimierung der Mitarbeiterleistung:**

Wir coachen Ihre Mitarbeitenden im kompetenten Umgang mit Kunden.



## **Marketing Service:**

Auf Wunsch erstellen wir für Sie massgeschneiderte Marketing-Service-Angebote, mit denen Sie sich erfolgreich im Markt positionieren können.



## **Überprüfen der Ziele:**

Wir unterstützen Sie bei der laufenden Kontrolle der definierten Ziele und bieten fundierte Lösungsansätze für die Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Das einfache Einholen und Auswerten von Befragungsergebnissen generiert mit CARS 2.0 sehr viel weniger Kosten als bei Marktforschungsunternehmen. Die Kosten sind abhängig von der Anzahl der Befragungen, der Anzahl der Benutzer und der individuellen Betreuung durch das Befragungsinstitut.

## Wer wir sind

**ABC Marketingpraxis AG** unterstützt Sie bei Ihren Marketing-, Verkaufs- und Kommunikationsaktivitäten sowie der Auftrittskompetenz Ihrer Mitarbeitenden – von der ersten Analyse und Beratung über die Kundenbefragung bis hin zum anschliessenden Coaching Ihrer Mitarbeitenden.

**QUERFELD1** bietet massgeschneiderte Marketing-Service-Angebote für Marktforschung, Unternehmenskommunikation, Messe- und Eventplanung, Asset-Management sowie Verkaufsförderung.

Das Customer Analysis Reporting System CARS 2.0 wurde als umfassende Methode entwickelt, um die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu erhöhen.

**Möchten auch Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden nachhaltig erhöhen?**

Dann kontaktieren Sie uns unverbindlich für ein persönliches Beratungsgespräch.

### **ABC Marketingpraxis AG**

Dorfstrasse 7  
CH-5028 Ueken

+41 56 470 44 11  
info@abc-marketingpraxis.ch  
www.abc-marketingpraxis.ch

### **QUERFELD1**

Technikumstrasse 74  
CH-8400 Winterthur

+41 52 260 08 77  
info@querfeld1.ch  
www.querfeld1.ch