



Das fruchtige Ergebnis unserer
Kundenzufriedenheitsanalyse



Die Kundenzufriedenheitsanalyse wurde durchgeführt von zwei Schülerinnen der IT-HTL Ybbs im Rahmen ihrer Diplomarbeit.



Andrea Traxler



Bettina Fischl



Andrea Traxler beim Einstellen der Videokamera für das Interview.



Bettina Fischl beim Interview mit Frau Spreitzgrabner, Spreitzgrabner GmbH.



Bettina Fischl beim Einstellen des Tonaufnahmegerätes.



Andrea Traxler beim Interview mit Frau Steinacker, Böhm Dessous und Bademoden.

Einleitung



Werbung ist wie ein kunterbunter Obstteller. Facettenreich. Geschmackvoll. Formvollendet. Farbenfroh. Individuell. Bekanntlich sind jedoch Geschmäcker verschieden. Man kann auch nicht immer Äpfel mit Birnen vergleichen. Die süßesten Früchte erreichen überdies ohnehin nur die großen Tiere.

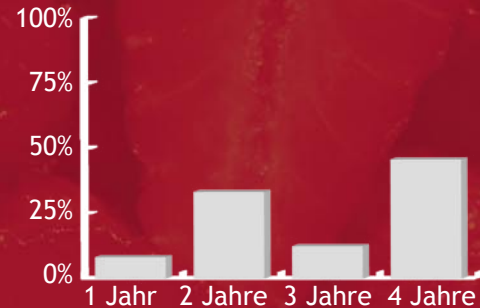
Was diese ganzen leeren Phrasen hier sollen? Ganz einfach. Wir haben zwei neugierige Damen - sie selbst bezeichnen sich passenderweise als freche Früchtchen - im Zuge ihrer Diplomarbeit einfach drauf losgeschickt, um zu erheben, wie unseren Kunden unsere Werbekampagnen denn so schmecken. 24 auserlesene Unternehmen wurden deshalb auf Putz und Stängel über ihre Kundenzufriedenheit befragt.

Überzeugen Sie sich selbst vom durchwegs süßen Ergebnis!

Kundenbindung

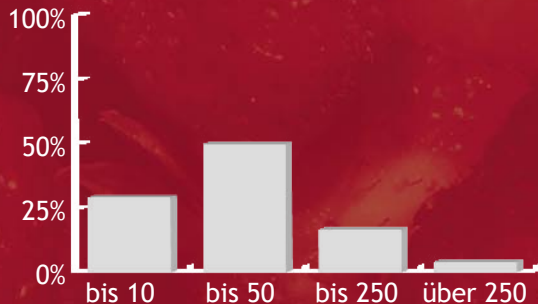
mediaStyle-Kunden ist ein gewisses Fruchtsucht-Verhalten nicht abzusprechen. Einmal davon probiert, wollen sie mehr und mehr. Das freut uns. Und zeigt sich auch in der Beantwortung der Frage:

? Wie lange sind Sie schon Kunde der Agentur mediaStyle?



Unternehmensgröße

Bei den Unternehmen, die uns dieses fruchtig-frische Ergebnis beschert haben, handelt es sich größtenteils um Kleinbetriebe und mittelständische Betriebe mit bis zu 50 Mitarbeitern.

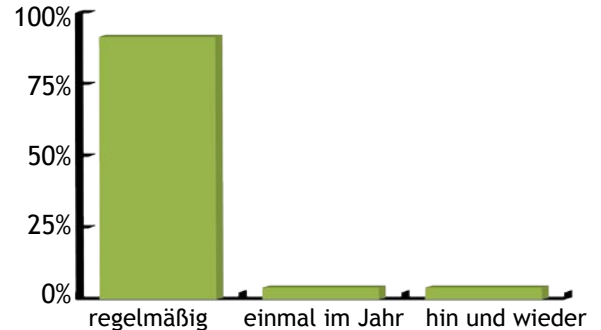


? Wie viele Mitarbeiter beschäftigen Sie in Ihrem Unternehmen?

Aufträge

mediaStyle-Vitamine halten das beworbene Unternehmen frisch & munter. Deshalb werden sie von einem Großteil der befragten Kunden gerne in regelmäßigen Abständen genossen.

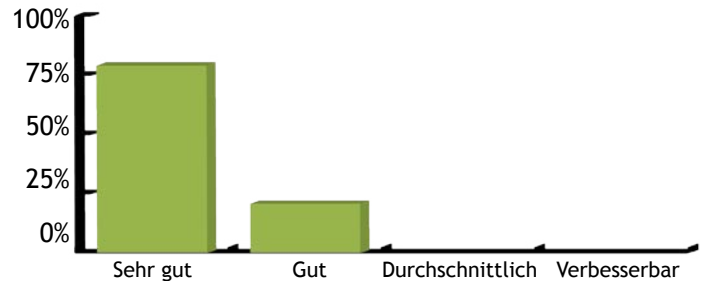
? Wie oft betrauen Sie die Agentur mit Aufträgen?



Kompetenz und Ausbildung

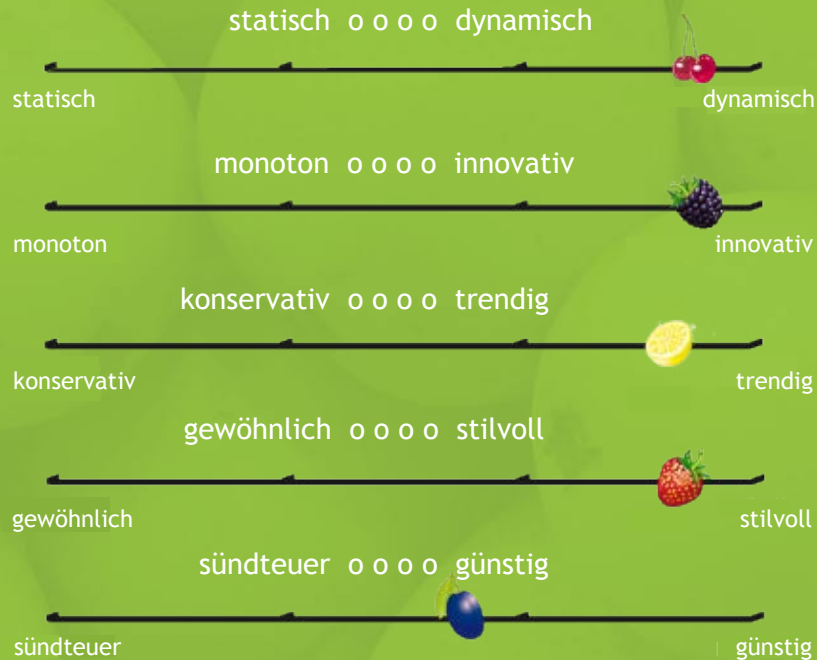
Kompetenz und Ausbildung der Mitarbeiter sowie Networker sind das Um & Auf einer erfolgreichen Werbeagentur.

? Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz und Ausbildung des Teams?



Image

Das Image bildet sich erst im Laufe der Zeit und wächst mit dem Unternehmen mit. Die befragten Kunden stufen das Image von mediaStyle wie folgt ein:



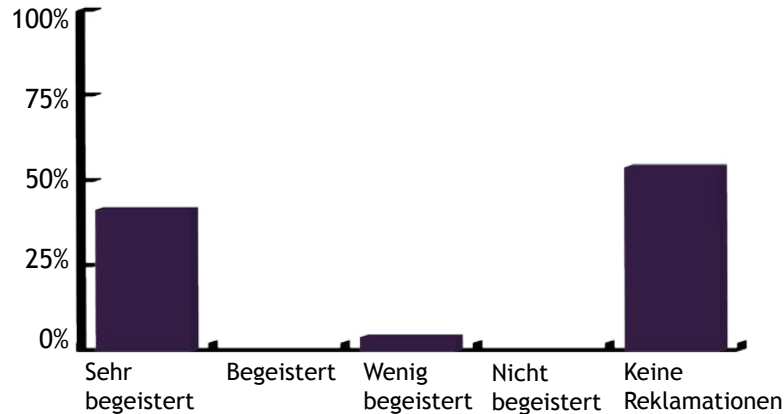
Reklamationen

In einem prall gefüllten Korb an Werbefrüchtchen kann es schon einmal vorkommen, dass da etwas faul ist im Staate mediaStyle. Der Kunde reagiert säuerlich. Der Geschmack wurde nicht getroffen.

Falls dies bei mediaStyle der Fall sein sollte, wird nicht lange herumgefackelt, sondern in den sauren Apfel gebissen und eine geschmackssichere Neugestaltung präsentiert.



Wie begeistert sind Sie mit der Abwicklung von Reklamationen?

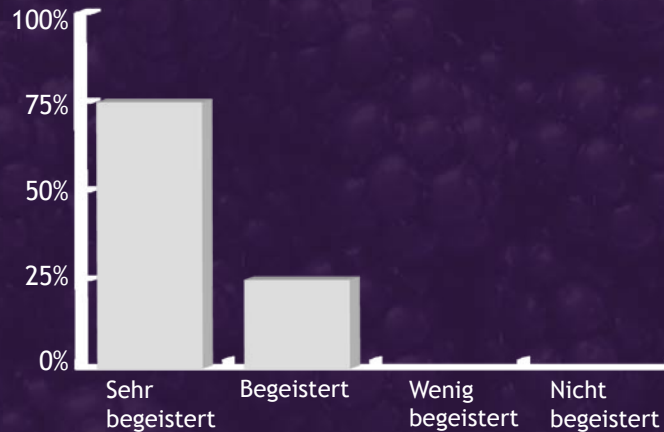


Betreuung und Service

Welche Frucht passt am besten zum Kunden? Eine wichtige Frage, die es bereits vorab zu klären gilt. Wir helfen unseren Partnern daher bereits von Anfang an, genau die richtige Auswahl zu treffen. Und Fragen sind bei mediaStyle ausdrücklich erwünscht!



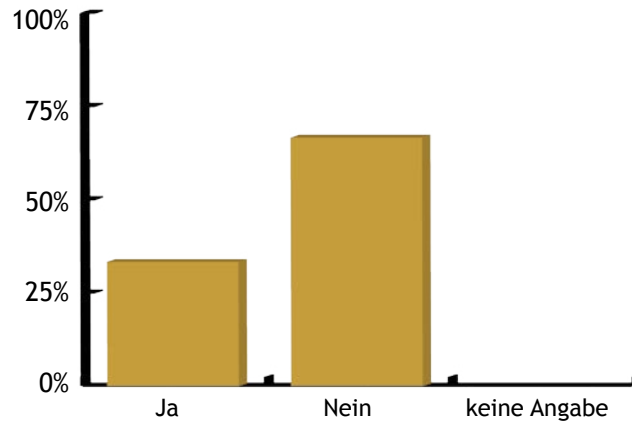
Wie begeistert sind Sie von Betreuung und Service durch die Agentur?



Andere Agenturen

Fremdgehen ist erlaubt, schließlich nascht jeder mal gerne von den Früchten in Nachbars Garten. In diesem Sinne führen wir mit unseren Kunden eine offene Beziehung. Denn einige der befragten Kunden nutzen noch Dienste von anderen Werbeagenturen, etwa aus Gründen einer jahrelangen Zusammenarbeit mit der anderen Agentur, der Preisgestaltung oder des Umfangs der Aufträge.

? Nehmen Sie noch Dienstleistungen/Produkte von anderen Werbeagenturen in Anspruch?

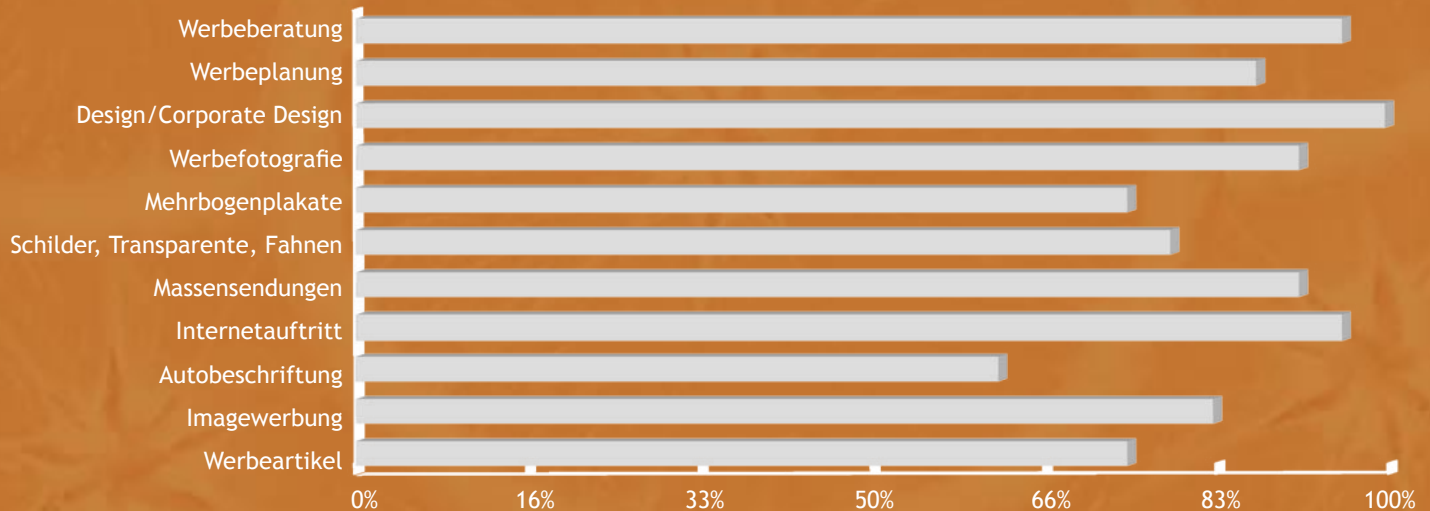


Unser Portfolio

Wir haben bei unseren Kunden nachgefragt, ob sie wissen, welche Produkte und Dienstleistungen mediaStyle anbietet. Und siehe da: Fast jeder kennt den gesamten bunten Korb voller Kreativität.



Welche Produkte und Dienstleistungen der Werbeagentur kennen Sie?

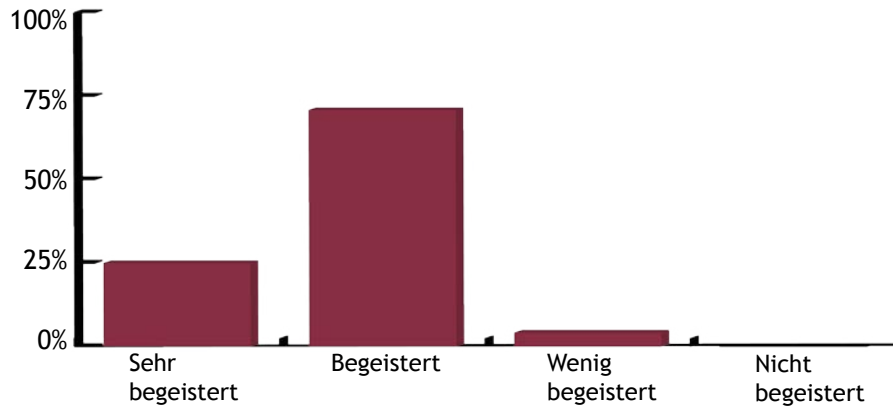


Preis-/Leistungsverhältnis

Wie in jeder guten Beziehung stellt sich auch in der Kundenbeziehung die wichtige Frage: Wie viel ist Ihnen ein gutes Verhältnis wert? Wer mit uns eine Liaison wagt, erhält immer absolut vollständig reife Leistungen. Für unausgereifte Arbeiten sind uns unsere Kunden zu schade. Und dass es bei uns Top-Leistungen zu einem Top-Preis gibt, zeigt das Ergebnis der Frage:



Wie begeistert sind Sie von dem Preis-/Leistungsverhältnis?



Qualität und Design

Die hohe Qualität unserer Arbeit ist das Kernstück unseres Engagements für unsere Kunden. Und dieser Anspruch trägt sichtbare Früchte. Design in Vollendung, aber nicht Blendung. Denn die Funktionalität des Gesamtproduktes muss gegeben sein. Nur so entsteht ein perfektes Ganzes.

? Wie begeistert sind Sie von der Qualität der erstellten Produkte/Dienstleistungen?



? Wie begeistert sind Sie vom Design der erstellten Produkte/Dienstleistungen?

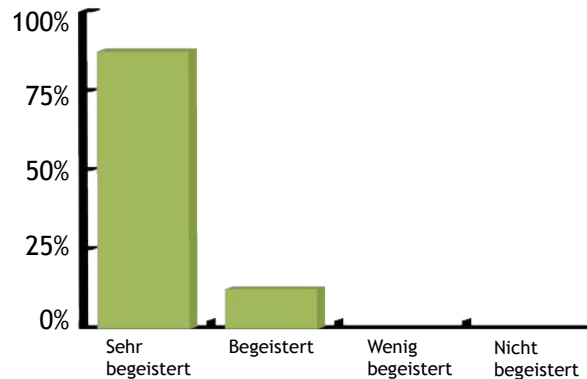


Empfang und Beratung

Die Tür steht offen! Dieses Angebot nehmen viele Kunden gerne wahr und schauen einfach mal bei mediaStyle vorbei. In direkten Gesprächen kann über Wünsche und Anregungen philosophiert und so der optimalen Lösung gemeinsam ein Stück näher gekommen werden.



Wie begeistert sind Sie von der Beratung, die Sie in der Agentur erhalten?

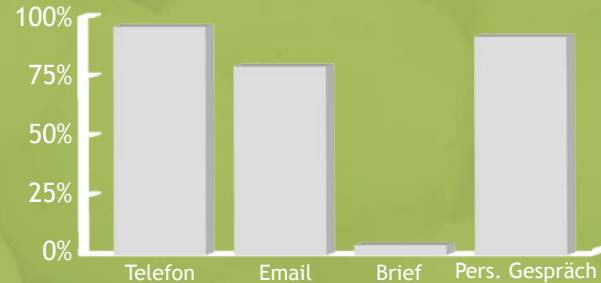


Kontaktmedien

Wir sind kontaktfreudig. Unsere Kunden auch. Dabei zeigt sich, dass wir mit unserer offener Art, das direkte Gespräch zu suchen, wie einst der berühmte Apfelschütze Wilhelm Tell einen echten Volltreffer landen.



Welche Medien verwenden Sie für Ihre laufenden Kontakte mit der Agentur?

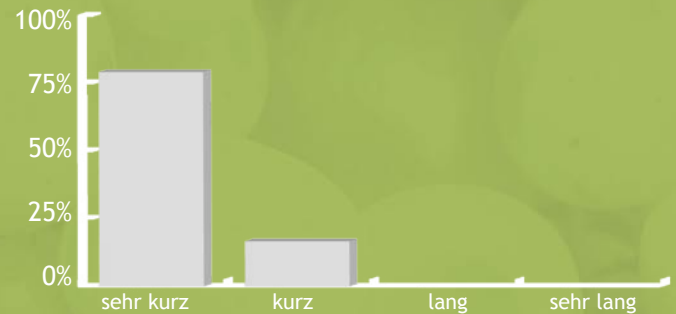


Antwortzeiten

Die Zeit ist relativ. Sagt ja schon Einstein. So kann es einem eine Ewigkeit vorkommen, bis man zurückgerufen wird oder bis eine Antwortmail eintrifft. Gut, dass unseren mediaStyle-Früchtchen der Physikunterricht relativ egal war und sie umgehend alle Anfragen beantworten.



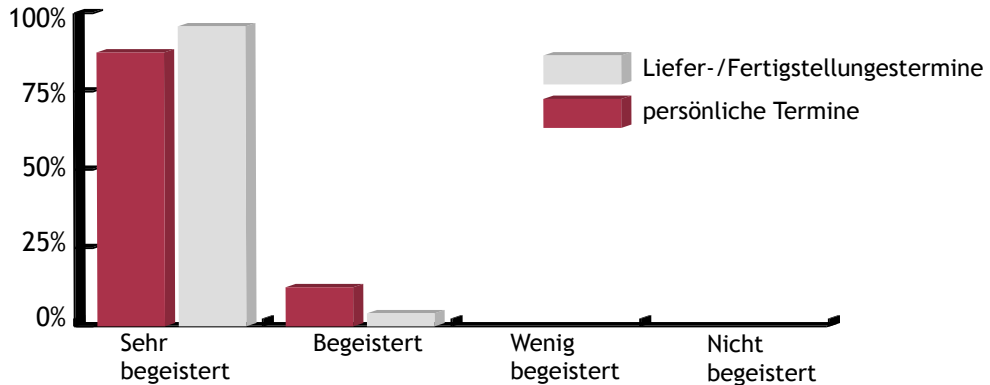
Wie empfinden Sie die Antwortzeiten der Agentur?



Termintreue

Pünktlichkeit ist Trumpf - sowohl in der Einhaltung von persönlichen Terminen als auch von Liefer- und Fertigstellungsterminen. Nur so ist der rechtzeitige Einsatz der geplanten Werbemittel gewährleistet.

? Wie begeistert sind Sie von der Termintreue der Agentur?



Kommunikation

Werbung ist immer kommunikativ. In erster Linie zwischen Produkt und Endverbraucher. In unserem Falle aber auch zwischen Werbeagentur und Kunde. Wir setzen dabei auf die Kernpunkte wie Freundlichkeit, Termintreue und Reaktionszeiten.

? Wie begeistert sind Sie von der Kommunikation mit der Agentur insgesamt?





Zusammenfassung

Das Ergebnis unserer Kundenzufriedenheitsanalyse stimmt uns durchwegs zufrieden. Wir werden uns aber nicht etwa auf unseren Lorbeeren ausruhen, sondern unsere Stärken weiter stärken und die nun amtlichen Schwächen in Fähigkeiten umwandeln.

Wir freuen uns über die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Partnern. Und sind schon ein wenig stolz darauf, dass wir beim Griff in die Werbe-Wundertüte augenscheinlich sehr oft den richtigen Mix aus Qualität, Beratung und Kompetenz finden. Das lässt uns mit gesundem Optimismus in eine erfolgreiche gemeinsame Zukunft blicken.

Danke!



Andrea Traxler beim Interview mit Frau Hammerl,
Pöchhacker GmbH.



Bettina Fischl mit Herrn Loichtl, Flieger Gastro-
welt



Bettina Fischl beim Interview mit Herrn Nawratil,
Wirtschaftsverein Pro Ybbs.



Andrea Traxler beim Interview mit Herrn Rabl,
Bootshaus St. Pölten.



Werbeagentur mediaStyle

A-3370 Ybbs/Donau

Trewaldstraße 1

T: +43 7412 547 34

F: +43 7412 547 34-4

office@mediaStyle.at

www.mediaStyle.at