

## **Gegenwärtige Kundenzufriedenheit bei Virtual ACT®**

### **Bisherige Datenerhebungen zur Analyse der Kundenzufriedenheit**

Vom Unternehmen Virtual ACT® wurden in der Vergangenheit zum Zweck der Kundenzufriedenheitsanalyse bereits mehrere Befragungen – jeweils getrennt nach Produktgruppen bzw. angebotenen Leistungen – durchgeführt.

So werden zum einen die Seminarteilnehmer am Ende jedes Seminars dazu angehalten, einen kurzen Fragebogen zur Beurteilung des Seminars auszufüllen – das „Blitzlicht“. Auf diesem Bogen können sowohl freie Antworten abgegeben werden als auch eine Einschätzung des Seminars im Schulnotensystem.

Eine weitere Kundenbefragung erfolgt ca. ein Jahr nach Seminarteilnahme. Dabei wird als erstes telefonisch erfragt, ob der jeweilige Kunde in der Zwischenzeit bereits Gelegenheit zum Einsatz der Virtual ACT®-Methode hatte. Wenn ja, wird er um sein Einverständnis zur Zusendung eines kurzen Feedback-Bogens per e-Mail gebeten, den er sodann ausgefüllt an die angegebene Faxnummer zurückschicken soll. Dieser Feedback-Bogen zielt auf die Nutzerfreundlichkeit der Virtual ACT®-Methode ab. Es soll ermittelt werden, ob die Anwender der Methode bisher positive oder negative Umsetzungserfahrungen sammeln konnten – wovon sich ableiten lässt, wie zufrieden sie mit der Praxistauglichkeit der Methode sind. Darüber hinaus dient der Feedback-Bogen der Bedarfsermittlung und stellt damit eine erste Orientierungshilfe für die langfristig angestrebte Neuproduktentwicklung bzw. Produktdiversifikation dar. Zudem gibt er den Kunden die Möglichkeit, sonstige Vorschläge und Anmerkungen zu äußern.

Schließlich werden auch alle durch Virtual ACT® betreuten Arbeitnehmer am Ende jedes bAV-Beratungsgesprächs dazu aufgefordert, die Leistung der Virtual ACT®-bAV-Experten in Schulnoten zu bewerten.

### **Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten**

#### *1. Kundenzufriedenheit hinsichtlich der Produktgruppe „Seminare“:*

Die Teilnehmer äußern sich i.d.R. sehr positiv zum Aufbau und Inhalt der Seminare, die abgegebene Schulnoten-Bewertung liegt im Durchschnitt bei der Note 1,8 (Jahresnotendurchschnitt im Jahr 2007: 1,8, im Jahr 2008: 1,9, im Jahr 2009: 1,8). Vor allem die praxisnahen Erklärungen während des Seminars, der strukturierte Aufbau der Virtual ACT®-Methode sowie die Rollenspiele zum Training der Anwendung der Methode in der Praxis werden im Rahmen der Teilnehmer-Bewertungen als besonders positiv herausgestellt. Zudem überzeugen die Teilnehmer vor allem die Innovativität und die Einfachheit der vorgestellten Methode. Dementsprechend kann sich die große Mehrheit der Seminarteilnehmer im Anschluss an das besuchte Seminar durchaus vorstellen, die Virtual ACT®-Methode einzusetzen (im Jahr 2007: 96,94% aller Teilnehmer, im Jahr 2008: 90,16%, im Jahr 2009: 88,24%).

Anhand dieser Bewertungsbögen wird das Virtual ACT®-Seminarkonzept fortlaufend überprüft und angepasst, wobei abgegebene Verbesserungsvorschläge der Teilnehmer – so weit möglich – bei diesem Prozess integriert werden.

## *2. Kundenzufriedenheit bzgl. der Produktgruppe „DVDs“/hinsichtl. der Praxistauglichkeit der Virtual ACT®-Methode:*

Die letzte Anwender-Feedbackrunde wurde vom Unternehmen Virtual ACT® im 3. Quartal 2009 durchgeführt. Seither sind 25 Feedback-Bögen ausgefüllt zurückgefaxt worden, aus welchen folgende Informationen gewonnen werden können:

Die Praxistauglichkeit der Virtual ACT®-Methode wurde von den Anwendern insgesamt 16mal positiv und 9mal negativ beurteilt. So wurde beispielsweise festgestellt, dass die Einführung der bAV in das jeweilige Unternehmen ohne die Virtual ACT®-Methode, d.h. unter Verwendung der herkömmlichen Vorgehensweisen, nicht möglich gewesen wäre. Meist wurde die Methode als effizient, erfolgreich, strukturiert, praxisnah, leicht verständlich, selbsterklärend und innovativ beschrieben. Konnten die Anwender derart positive Erfahrungen beim Einsatz der Methode sammeln, bewerteten sie die Praxistauglichkeit im Schulnotensystem mit der Durchschnittsnote 2,0 – was auf eine relativ hohe Zufriedenheit schließen lässt. Dies gilt für 2/3 der Anwender, die sich an der Feedbackrunde beteiligt haben.

Das verbleibende Drittel der Anwender konnte einen nur bedingt oder gar nicht erfolgreichen Einsatz der Methode verzeichnen. Das größte Praxisproblem bestand in diesen Fällen meist darin, dass die Einzelberatungstermine durch den jeweiligen Makler nicht von allen Arbeitnehmern des Unternehmens wahrgenommen wurden oder es wurde versäumt, vor Verteilung der DVDs solche verpflichtende Beratungstermine für alle Arbeitnehmer mit der Geschäftsleitung des Unternehmens zu vereinbaren. Da diese Kunden nicht dazu in der Lage waren, die Virtual ACT®-Methode gemäß dem im Seminar vorgestellten Umsetzungsprozess anzuwenden, konnten dementsprechend keine oder nur sehr begrenzte Umsetzungserfolge verzeichnet werden, was zu einer negativen Beurteilung der Methode führte.

## *3. Kundenzufriedenheit hinsichtlich des Virtual ACT®-Gesamtkonzepts*

Im vierten Quartal des Geschäftsjahrs 2009 wurden von den Virtual ACT®-Experten insgesamt 47 Arbeitnehmer-Interviews durchgeführt. Diese wurden von den entsprechenden Arbeitnehmern mit der Durchschnittsnote 1,5 bewertet.