

Stationäre Befragungen enthüllen das Gesamtbild der Kundenzufriedenheit

WAS: Ermittlung der Kundenzufriedenheit im stationären Geschäft

WIE: Befragung über Flyer mit QR-Code in diversen Filialen

ERGEBNIS: Tiefgehende Erkenntnisse in einem zentralen Dashboard

3 KEY FACTS:

16

Standorte in der Befragung

>1500

Interviews im Jahr

Tägliche

Updates der Insights

MANUFACTUM IN KÜRZE:

Manufactum engagiert sich seit mehr als 30 Jahren für bewussten Konsum im Alltag und hilft dabei, aus der alltäglichen Routine etwas Besonderes zu machen. Hierfür hält Manufactum ein außergewöhnliches Sortiment an sorgfältig ausgewählten und hochwertigen Produkten bereit. Das Angebot reicht von der Armbanduhr bis zur Aufschnittmaschine, von der Gartenschere bis zur Gesichtsseife, vom Notizbuch bis zur Nachttischleuchte oder von der Daunenjacke aus Recyclingfaser bis zum Reparaturservice. Manufactum setzt auf hochwertig verarbeitete, reparierbare Produkte sowie eine zeitlose Gestaltung. Die guten Dinge bietet Manufactum auf vielen Wegen an: im Versand per Onlineshop oder Katalog sowie stationär in 13 deutschen Städten und in Wien.

UNSER KUNDE

Mit Herz und Verstand gegen das Wegwerfen – Manufactum

„Manufactum steht aus Überzeugung für einen wertschätzenden Umgang mit Mensch und Natur sowie für außergewöhnliche Produkte.“

Die Produkte von Manufactum sind langlebig, zeitlos im Design und von außergewöhnlicher Qualität. Sie werden mit großer Sorgfalt und handwerklicher Präzision in ausgewählten Betrieben hergestellt. Anders als die schnelllebigen Massenprodukte auf dem Markt besitzen die Waren eine besondere Materialität und eine Seele, die den Zahn der Zeit überdauert. Auch nach Jahren bleiben sie modisch aktuell und sind ein willkommener Gegenpol zum Massenmarkt.

AUSGANGSLAGE

Schon seit geraumer Zeit misst Cogitaris die Kundenzufriedenheit der Online-Kunden von Manufactum.

Diesen Daten sollten Erkenntnisse aus der Befragung von Kunden im stationären Handel an die Seite gestellt werden, um das Bild zu vervollständigen.

Unter dem Strich wollte Manufactum vorhandenes Optimierungspotenzial aufdecken und ausschöpfen.

Die Befragung verfolgte vier konkrete Ziele:

- ein besseres Verständnis für die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden entwickeln, um das eigene Angebot und den Service darauf anpassen zu können,
- Verbesserungsbereiche aus Sicht des Kunden identifizieren und bearbeiten,
- die Leistungen der Warenhäuser mit denen des Onlineshops vergleichen,
- die Loyalität der Kunden fördern, indem man sie wertschätzt und ihnen zuhört.



LÖSUNG

Wertvolles Feedback vor Ort einholen – schnell, direkt und einfach

Die Besucher von Manufactum-Warenhäusern werden an **16 Standorten direkt vor Ort** dazu eingeladen, das Warenhaus zu bewerten und ihre Meinung zu äußern. Hierfür erhalten sie einen **Flyer mit einem QR-Code**, der sie direkt zur Umfrage führt.

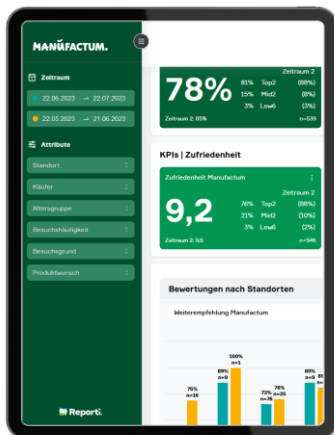
Diese Umfrage wird, basierend auf den Erkenntnissen über das Kundenverhalten, stetig optimiert. Hierdurch verbessert sich die Benutzererfahrung und die **Teilnahmequote steigt deutlich an**.

Die Anpassungen tragen dazu bei, ein breites Spektrum an Kundenmeinungen einzufangen, was ein **detaillierteres Bild der Kundenzufriedenheit** ermöglicht. Die gewonnenen Erkenntnisse liefern täglich wertvolle Informationen, die direkt zur Verbesserung des **Kundenerlebnisses** in den Manufactum-Warenhäusern genutzt werden.



ERGEBNIS

Cross-Channel-Betrachtung über zentrales Dashboard ermöglicht aufschlussreiche Einsichten



Die Ergebnisse der Befragung fließen in das **zentrale Reporting-System Reporti®** von Cogitaris ein. Hier kann unser Kunde tagesaktuell Daten aus der Befragung abrufen und vergleichen: sowohl auf Basis des **einzelnen Standortes** als auch in der **Gegenüberstellung** bzw. gemeinsamen Betrachtung von **Online- und Offline-Daten**.

In Reporti® lassen sich die **wichtigsten KPI** auswerten, auch wenn sie **aus unterschiedlichen Quellen** stammen – wie bei Manufactum zum Beispiel die Webshop-Daten, die originär über ein anderes System erfasst werden, sich jedoch problemlos in Reporti® darstellen lassen.

Durch das **kontinuierliche Tracking** ist Manufactum über die Zufriedenheit seiner Kunden kanalübergreifend **jederzeit im Bilde**. Zudem werden Verbesserungspotenziale schnell offensichtlich, sodass Manufactum **zeitnah mit Optimierungsmaßnahmen** reagieren kann.

Cogitaris unterstützt uns effektiv mit fortschrittlichen Marktforschungsmethoden, durch die wir täglich wertvolle Rückmeldungen und Impulse von unseren Besucher*innen in allen unseren Warenhäusern erhalten. Auf diese Weise können wir uns kontinuierlich weiterentwickeln und die Leistungen für unsere Kund*innen stetig verbessern.

Jörg Kanabei – Head of Retail | Manufactum GmbH



Sie möchten Ihre Kund*innen befragen und fundierte Handlungsempfehlungen erhalten?

Lernen Sie uns kennen

Cogitaris ist ein Full-Service-Institut mit langjähriger Praxiserfahrung. Wir kombinieren fundierte Marktforschung, Data Science mit moderner Software. Dabei bieten wir praxiserprobte Lösungen und exzellente Services für nachhaltige Kundenbeziehungen, begeisterte Mitarbeiter*innen und optimal positionierte Marken.

Kontaktieren Sie uns

Telefon

06131-276 40 10

E-Mail

anfrage@cogitaris.de

Besuchen Sie uns

Website

www.cogitaris.de

Unsere Mitgliedschaften

