

Checkliste für erfolgreiches Kundenfeedback

Um die Motivation zu erhöhen und die Drop-out-Rate zu verringern, haben wir eine Checkliste basierend auf psychologischen Erkenntnissen erstellt, wodurch die Teilnahme an Feedback-Umfragen attraktiver wird.



Klarheit und Präzision

- Fragen müssen einfach, kurz und konkret sein
- Schwierigere / sensible Fragen gegen Ende
- Fremdwörter / unverständliche Begriffe vermeiden

Engagement und Attraktivität

- Aktive / persönliche Kontaktaufnahme der Teilnehmer:innen → Erhöhung der Teilnahmebereitschaft
- Aussagekräftigen und ansprechenden Titel wählen
- Feedback-Prozess attraktiv und der Zielgruppe entsprechend gestalten
- Mehrwert / Sinn der Teilnahme aufzeigen

Timing und Zugänglichkeit

- Aufwand nicht länger als 3-5 Minuten
- Versenden der Feedback-Umfrage während der Arbeitswoche (Fokus: Dienstag bis Donnerstag)
- Bei Veranstaltungen oder Dienstleistungen Feedback-Umfrage unmittelbar nach Event versenden
- Zugänglichkeit für Mobile sicherstellen

Flexibilität

- Pflichtfragen minimieren oder Optionen anbieten
- Platz für eigene Meinung / Bemerkungen

Vertrauen und Sicherheit

- Anonymität und Datenschutz sicherstellen
- Faktenfragen auf notwendige Informationen minimieren