



## ERHEBUNGSMETHODEN



## Mitarbeiter zu Markenbotschaftern machen

## INNOFACT Spiegelbefragungen

Die **INNOFACT Spiegelbefragung** ist eine hervorragende Ergänzung bei Erhebungen zur Markenwahrnehmung, Kundenzufriedenheit und bei Konzept- und Produkttests zur Optimierung interner Prozesse.

Die Grundlage einer rundum erfolgreichen Markenwahrnehmungs- oder Kundenzufriedenheitsstudie ist die Einbeziehung der Mitarbeiter. Auf diese Weise können Verbesserungspotenziale sichtbar gemacht und frühzeitig Fehlentwicklungen erkannt werden.

Mit der **INNOFACT Spiegelbefragung** geben Sie allen Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen eine Stimme. Jeder erhält die Möglichkeit, zu Entwicklungen, Wahrnehmungen oder anderen Aspekten seine eigene Sichtweise einzubringen.

## METHODEN

Kunde

Spiegelbefragung

sb

DAS MARKTVORSPRUNGSINSTITUT.

 INNOFACT  AG



# Erforschen, was Ihre Mitarbeiter wirklich denken

Klassische Markenwahrnehmungsstudien oder Kundenzufriedenheitsmessungen werden mit der **INNOFACT Spiegelbefragung** wirkungsvoll durch die Meinung Ihrer Mitarbeiter ergänzt. So erkennen Sie nicht nur verborgene Verbesserungspotenziale und potenzielle Schwachstellen auf einen Blick, sondern machen aus Ihren Mitarbeitern langfristige Markenbotschafter.

## So sieht das Konzept aus

- In einer Spiegelbefragung werden die interne Sichtweise der Mitarbeiter gegen die Kundensichtweise auf den Untersuchungsgegenstand erhoben und die Unterschiede zwischen diesen beiden Ansichten aufgedeckt.
- Die Mitarbeitersicht auf den Untersuchungsgegenstand wird systematisch ermittelt (z.B. „Wie zufrieden ist Ihrer Meinung nach Ihr Kunde mit den Öffnungszeiten des Call Centers?“).
- Ziel ist es, anhand der offen gelegten Erkenntnisse die interne Kommunikation zu optimieren und entsprechende Maßnahmen abzuleiten.
- Die **INNOFACT Spiegelbefragung** wird online mit den Mitarbeitern durchgeführt. **INNOFACT** sichert den Mitarbeitern dabei als neutrales Institut absolute Anonymität zu. Die Antworten werden dem Auftraggeber in allgemeiner und aggregierter Form zurück gespielt, die keine Rückschlüsse auf den einzelnen Mitarbeiter zulässt. Die Einhaltung der DSGVO wird jederzeit sichergestellt.



## So läuft die Spiegelbefragung ab

- **INNOFACT** programmiert den abgestimmten Fragebogen und erzeugt individuelle und anonyme Links zur Befragung der Mitarbeiter. Die Links werden dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.
- Der Auftraggeber versendet die Links mit einer Erklärung der Erhebung per E-Mail an seine Mitarbeiter. Durch die individuellen Links ist sichergestellt, dass jeder Mitarbeiter nur ein mal an der Befragung teilnehmen kann.
- Die Befragung erfolgt anonym über die entsprechende **INNOFACT Onlineplattform**.
- Der Auftraggeber erhält die Befragungsergebnisse. Eine Zuordnung individueller Mitarbeiterergebnisse ist nicht möglich, sodass die Anonymität der Mitarbeiter jederzeit vollkommen gewährleistet ist.

## Die Vorteile der Spiegelbefragung

- Höhere Mitarbeitermotivation durch aktives Einbinden ihrer Meinung.
- Umfangreiche Insights zum Markenimage.
- Wertvolle Informationen für Konzept- und Produktoptimierungs-Prozesse.
- Mitarbeiter agieren als Multiplikatoren und stärken parallel das Employer Branding.

Foto: istockfoto.de