

FONDS FINANZ MAKLERSERVICE GMBH

JÄHRLICHE KUNDENZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG

Für die Fonds Finanz ist die jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung ein wichtiger Indikator für die Leistungskraft des Unternehmens. Realisiert wird die Online-Befragung mit Unterstützung durch Inworks.

Es ist eine klassische Win-Win-Situation: Als Maklerpool profitiert der Fonds Finanz Maklerservice von einer möglichst hohen Zahl angeschlossener Makler, die Makler ihrerseits profitieren durch ein erweitertes Angebot, eine optimierte Plattform und nicht zuletzt durch einen umfangreichen Service. 1996 gegründet, zählt die Fonds Finanz mit 25.000 Partnern



zu den größten unabhängigen Allfinanz-Maklerpools in Deutschland.

Stefan Kennerknecht ist als Mitglied der Geschäftsleitung für das Maklermanagement verantwortlich. Spricht man ihn auf den Erfolg an, so verweist er nicht nur auf das umfangreiche und weitgehende Leistungspaket, sondern auch auf die soziale Kompetenz des Maklerservices: „Sehr wichtig ist, dass unsere Partner uns vertrauen. Sie erwarten und erhalten eine neutrale und ausgewogene Beratung und einen Service, auf den sie sich verlassen können“.

FONDSFINANZ
M A K L E R S E R V I C E

Unternehmen:

Fonds Finanz Maklerservice GmbH

Abteilung:

Geschäftsleitung

Aufgabe:

Durchführung der jährlichen Kundenzufriedenheitsstudie

Ergebnis:

- ▶ hohe Kundenzufriedenheit
- ▶ Kundenbindung und -loyalität

Web:

<http://www.fondsfinanz.de>

GRADMESSER KUNDENZUFRIEDENHEIT

Da verwundert es nicht, dass die Kundenzufriedenheit ein wichtiger Indikator ist sowohl für die momentane Leistungsfähigkeit wie auch für die Prognose der Unternehmensentwicklung.

Für Stefan Kennerknecht ist es nur konsequent, die Partner regelmäßig zu befragen: „Aus unserer jährlich stattfindenden Studie leiten wir KPIs, Servicekennzahlen und Informationen zu Markt und Wettbewerb ab. Außerdem fließen viele Anregungen unserer Kunden in die strategische Unternehmensplanung ein.“

Um zu aussagefähigen Ergebnissen zu gelangen, geht Stefan Kennerknecht in seinen Befragungen zur Kundenzufriedenheit sehr in die Tiefe: „Obwohl die Umfrage außerordentlich umfangreich ist, erreichen wir hohe Response- und Durchführungsquoten. Das zeigt uns, dass auch unseren Kunden viel an der guten Zusammenarbeit liegt.“

KOMPLEXE FRAGEBOGENSTRUKTUR

Es ist nicht einfach, dem breiten Leistungsspektrum und der Komplexität des Themas mit einer Befragung gerecht zu werden. Und doch geht es. Der von Stefan Kennerknecht beauftragte Dienstleister, die Inworks GmbH, hat dazu einen Fragebogen mit zahlreichen Filterführungen und individualisierten Fragen erstellt. Andere Parameter, die der Fonds Finanz be-

reits bekannt sind, wurden erst gar nicht abgefragt, sondern den Teilnehmern oder Auswertungsgruppen automatisch zugewiesen.

Es war, berichtet Stefan Kennerknecht, nicht einfach überhaupt Anbieter zu finden die die hohen Anforderungen der Fonds Finanz erfüllen können. Am Schluss hat sich Inworks im Auswahlverfahren mit drei Anbietern durchgesetzt. „Inworks“, so Stefan Kennerknecht, „konnte nicht nur den komplexen Fragebogen entwickeln, sondern auch die Auswertbarkeit der Ergebnisse sicherstellen. Außerdem verfügt das System von Inworks über höchste Funktionssicherheit.“ Ein Kriterium, das Stefan Kennerknecht am Herzen liegt: „Wenn wir selbst mit unserer Servicequalität punkten, dann muss auch die Befragung reibungslos funktionieren.“

WARUM INWORKS?

Fonds Finanz arbeitet mit Inworks, weil

- ▶ Inworks mit „Inquery“ über ein leistungsfähiges Produkt verfügt
- ▶ über Inquery eine Auswertungsplattform online erreichbar ist
- ▶ Inworks einen unkomplizierten und zielgerichteten Service in der Projektdurchführung bietet
- ▶ der Preis leistungsgerecht ist

FONDS FINANZ MAKLERSERVICE GMBH

Die 1996 gegründete Fonds Finanz Maklerservice GmbH ist heute der größte Allfinanz-Maklerpool Deutschlands. Gemessen an den testierten Umsatzerlösen 2011 (lt. Cash.-Maklerpool Hitliste 2012) ist die Fonds Finanz zudem der erfolgreichste Maklerpool des Landes.

Das Unternehmen ist zu 100 % unabhängig von externen Geldgebern. Die derzeit 25.000 Partner erhalten neutrale und ausgewogene Informationen und können in allen Sparten auf kompetente Beratung zurückgreifen. Der Maklerpool stellt seine Leistungen den Partnern komplett kostenfrei zur Verfügung. Das Angebot entlastet die angeschlossenen Makler von der Kundenakquise über den Vertragsabschluss bis hin zur Bestandspflege. Über Fonds Finanz können alle wichtigen Gesellschaften abgewickelt werden.