

Leitfaden: 11 charmante Arten, um Kunden und Gästefeedback einzuholen

Das Feedback Ihrer Kunden und Gäste kann Ihnen nicht nur dabei helfen, Ihre Produkte oder Dienstleistungen zu verbessern, auch die Abläufe in Ihrem Unternehmen lassen sich auf dieser Basis optimieren. Denn wenn Sie die Kunden und Gäste selbst zu Wort kommen lassen, müssen Sie ihnen die Wünsche nicht länger von den Lippen ablesen.

Das Feedback Ihrer Gäste und Kunden und Gäste ist Gold wert, denn es sagt eine Menge über Ihr Image, Ihre Kunden und Gästefreundlichkeit, Ihre Angebote und vieles mehr aus.

Doch wie gelangen Sie an diese wertvollen Informationen?

1) Auf persönliche Befragungen setzen

Bei einer persönlichen Befragung holen Sie das Feedback Ihrer Kunden und Gäste in einem direkten Gespräch ein. Bereiten Sie dazu am besten einen Leitfaden vor, in dem Sie sich die wichtigsten Fragen notieren.

Damit Sie möglichst viele brauchbare Antworten erhalten, sollten Sie hierbei vor allem auf eine offene Fragestellung setzen.

Obwohl eine persönliche Befragung mit zeitlichem Aufwand verbunden ist, bietet sie zahlreiche Vorteile: So können Sie aufkommende Unklarheiten direkt beseitigen oder Hilfestellungen bieten.

2) Schriftliche Befragung per Fragebogen

Bei dieser Befragungsart legen Sie z. B. eine Reihe von vorgegebenen Antwortmöglichkeiten fest, die Ihre Kunden und Gäste verwenden können, indem Sie die zutreffendste Variante ankreuzen.

Auch wenn sich nicht alle Kunden und Gäste die Zeit nehmen werden, um den Fragebogen auszufüllen gibt es einige wesentliche Pluspunkte: sie erhalten eine differenziertere und womöglich „ehrlichere“ Bewertung als in einem persönlichen Gespräch und außerdem eine schriftliche Dokumentation der Kundenfeedbacks.

Die schriftliche Befragung können Sie auch als digitale Befragung (siehe auch 7. Onlineumfragen) umsetzen.

3) Feedback über Online-Bewertungsportale

Das Feedback Ihrer Kunden und Gäste lässt sich ebenfalls über verschiedene Online-Bewertungsportale wie beispielsweise Booking.com, TripAdvisor oder google einholen. In der Regel stellen die Bewertungsportale eine Kommentarfunktion zur Verfügung sowie die Möglichkeit, eine Bewertung auf einer bestimmten Skala (z. B. 1–10 Punkte, 1–5 Sterne usw.) abzugeben.

Diese Art von Feedback liefert daher direkt einen visuellen Anhaltspunkt für die (empfundene) Qualität Ihrer Leistungen, was nicht nur für Ihr Unternehmen interessant ist, sondern auch für potentielle Kunden und Gäste.

Leitfaden: 11 charmante Arten, um Kunden und Gästefeedback einzuholen

Da die Bewertungen öffentlich einsehbar sind, können sich Ihre Interessenten so auf einen Blick über Ihr Unternehmen, Ihre Kunden und die Gästezufriedenheit informieren. Wie wichtig dieser Social Proof für die Entscheidungsfindung potenzieller Kunden und Gäste ist, ist unumstritten.

Sobald Sie ein Profil auf einem Online-Bewertungsportal erstellt haben, sollten Sie daher versuchen, Ihre bisherigen Kunden und Gäste miteinzubeziehen und damit für einen positiven Auftakt sorgen. Bitten Sie dazu beispielsweise Ihre Stammkunden darum, Ihnen auf einem bestimmten Portal eine Bewertung zu schreiben.

4) Befragung über Feedback-Terminals

Feedback-Terminals sind eine gute Methode, um ein Kundenfeedback direkt an den Verkaufs- oder Servicepunkten zu erhalten – und zwar dann, wenn die Eindrücke der Kunden und Gäste noch ganz frisch sind. Feedback-Terminals können z.B. gut im Einzelhandel, in Tourist-Informationen oder Freizeit- und Kultureinrichtungen zum Einsatz kommen.

Das Feedback wird mittels Eingabe über das eingebaute Touchpad oder verschiedene Buttons eingeholt. Oftmals muss nur ein einziger Knopf gedrückt werden, was für Ihre Kunden und Gäste sehr praktisch ist und sie vielleicht eher dazu veranlassen wird, kurz an der Befragung teilzunehmen.

Je nach Anbieter sind weitere Funktionen wie Echtzeitübermittlung der Daten, Anpassung an das Unternehmensbranding oder Berichterstattung möglich.

5) Telefonische Kunden- und Gästebefragung nutzen

Sie suchen nach einer Methode, die eine direkte Kontaktaufnahme zu Kunden und Gäste beinhaltet? In diesem Fall eignet sich eine Kunden- und Gästebefragung per Telefon. Mögliche Kritikpunkte der Kunden und Gäste lassen sich auf diesem Weg direkt besprechen und aufklären. Kunden und Gäste erhalten zudem einen persönlichen Eindruck von Ihrem Unternehmen.

Diese Praktik beinhaltet jedoch auch Fallstricke: Zum einen benötigen Sie geschulte Mitarbeiter, die Kunden und Gästegespräche professionell leiten können. Zum anderen sollten Sie hier unbedingt auf rechtliche Einschränkungen achten und die Einwilligung Ihrer Kunden und Gäste einholen, bevor Sie sie kontaktieren.

6) Kunden und Gästefeedback aus den sozialen Netzwerken

Die sozialen Medien bieten Ihnen eine weitere Möglichkeit, um die Meinungen, Bedürfnisse und Kritikpunkte Ihrer Kunden und Gäste einzuholen. Der Vorteil dieser Methode liegt darin, dass sich ein wechselseitiger Dialog beginnen lässt.

So haben Ihre Kunden und Gäste beispielsweise die Möglichkeit, von sich aus Kritik oder Lob zu äußern. Über die Kommentarfunktion können Sie wiederum auf Kunden und Gästemeinungen antworten, sich für nettes Feedback bedanken, mögliche Probleme Ihrer Kunden und Gäste lösen oder deeskalierend auf verärgerte Stimmen reagieren.

Leitfaden: 11 charmante Arten, um Kunden und Gästefeedback einzuholen

Sie können zudem davon ausgehen, dass zahlreiche Nutzer den Austausch mitverfolgen werden – daher bietet sich hier eine gute Gelegenheit, die Kunden und Gästeorientierung Ihres Unternehmens zur Schau zu stellen.

7) Kunden und Gästefeedback aus Onlineumfragen

Sie möchten Ihre Kunden und Gästebefragungen auf eine möglichst effiziente Weise umsetzen? Dann könnten Onlineumfragen eine passende Lösung sein.

Bei einem Großteil der Anbieter stehen Ihnen vorgefertigte Vorlagen sowie ein entsprechender Editor zur Verfügung. Mit wenigen Klicks können Sie hier eine Umfrage basteln, die Sie anschließend per Link an Ihre Kunden und Gäste weiterschicken.

Zudem erhalten Sie in der Regel Berichte, in denen die Ergebnisse der Umfragen bereits zusammengefasst sind. Ein weiterer Vorteil von Onlinebefragungssoftware: Die Umfragen lassen sich sowohl über einen Link veröffentlichen als auch über eine Schnittstelle in den sozialen Medien oder auf der eigenen Website posten.

8) Eine Community aufbauen z.B. in Facebook

Wenn es sich für Sie anbietet, dann können Sie von dem Aufbau einer (Online-) Community profitieren. Auf diese Weise erhalten Sie einen direkten Zugang zu den Meinungen, Fragen und Kritikpunkten Ihrer Kunden und Gäste. Beispielsweise könnten Sie ihre Facebook-community nutzen, um über Angebotsneuheiten, z.B. Neuerscheinungen im Buchladen, neuer Wanderweg, zu informieren.

Sie können zudem neue Diskussionen entfachen oder gezielte Nachfragen stellen. Sie sollten an dieser Stelle allerdings bedenken, dass es sich bei dem Aufbau einer Community um einen langwierigen Prozess handelt – wollen Sie schnell Feedback einholen, sind Sie mit anderen Methoden besser beraten.

9) Befragung per intelligentem Chat-Fragebogen

Suchen Sie nach einer möglichst innovativen Methode, um Kunden und Gästefeedback einzuholen? Dann sollten Sie einen Blick auf intelligente Chat-Fragebögen wie die von QuestionPro werfen.

Derartige Live-Chat-Dialoge basieren auf künstlicher Intelligenz und bieten eine moderne und personalisierte Alternative zu klassischen Chat-Umfragen. Nutzen Sie diese Möglichkeit, lässt sich Ihre Umfrage problemlos skalieren und messen.

10) Feedback über Kontaktformulare oder Kommentarfelder

Wer das Feedback über die Website einholen möchte, kann sich ein Kontaktformular oder Kommentarfeld zunutze machen. Idealerweise erstellen Sie dazu eine gesonderte Unterseite, auf der Sie Ihre Besucher um Feedback oder Vorschläge bitten.

Die Ausführung kann bereits aus einer einfachen Frage und einem schlichten Kommentarfeld bestehen. Sie können ebenfalls einen umfangreichen Feedbackbereich

Leitfaden: 11 charmante Arten, um Kunden und Gästefeedback einzuholen

aufbauen, in dem Sie standardisierte Antwortmöglichkeiten oder ein Bewertungssystem integrieren.

11) Feedback über eine Mobile-App

Für App-Anbieter bietet sich eine Befragung über Smartphone und Tablet an. Die Umfragen lassen sich direkt in das App-Menü einbauen oder als Teaser bei der Nutzung einblenden.

Für Ihre Kunden und Gäste ergibt sich dadurch der Vorteil, dass sie ohne Weiterleitung an der Umfrage teilnehmen können.

Auf diese Punkte sollten Sie bei der Erstellung von Fragebögen achten

Unabhängig davon, ob Sie Feedback zu der Gästezufriedenheit, dem Kauf- oder Aufenthaltserlebnis erhalten möchten – in jedem Fall sollten Sie einige Regeln beachten. Versuchen Sie, bei der Erstellung eines schriftlichen Fragebogens oder einer digitalen Umfrage unbedingt die folgenden Punkte zu berücksichtigen:

1. **Kurzhalten:** Achten Sie darauf, dass sich die Umfrage in wenigen Minuten beantworten lässt. Das bedeutet für Sie, dass Sie den Fragebogen übersichtlich aufbauen und leicht verständliche Fragestellungen formulieren.
2. **Personalisieren:** Versuchen Sie, Ihre Kunden und Gäste direkt anzusprechen. Ist Ihnen der Name eines Kunden und Gäste nicht bekannt, eignen sich persönlich gestaltete Formulierungen für den Fragebogen.
3. **Vergessen Sie dabei nicht, das eigene Unternehmen zu nennen und gegebenenfalls auf einen Ansprechpartner hinzuweisen.**
4. **Passende Fragestellungen:** Damit Sie nützliches Feedback von Ihren Kunden und Gäste erhalten, sollten Sie allgemeine, ambivalente oder schwammige Formulierungen vermeiden. Möchten Sie Verbesserungsvorschläge von Ihren Kunden und Gäste erhalten, eignen sich beispielsweise offene Fragestellungen.
5. **Unternehmensinterne Prozesse:** Überlegen Sie sich, wie sich das Kunden und Gästefeedback in Ihre internen Prozesse einarbeiten lässt. Dazu gehört nicht nur, wer langfristig für die Umsetzung und Auswertung der Umfragen verantwortlich ist, sondern auch, wie sich die gewonnenen Daten nutzen lassen.