

T&O-Check

Wir schaffen **Transparenz**
und geben **Orientierung**.



Wissen ist Markt



Wie transparent ist Ihre Kunden-Hersteller Beziehung?

Sind Sie sich eigentlich sicher, dass Ihr Kunde zufrieden ist?

Ist er ein absoluter Fan oder wechselt er demnächst womöglich zur Konkurrenz?

Wissen Sie, wie Sie auf dem Markt aufgestellt sind?

Und wie stark ist überhaupt Ihre Konkurrenz?



Warten Sie nicht auf Feedback,
fragen Sie Ihre Kunden direkt
– **denn Wissen ist Markt!**



Die richtige Markteinschätzung ist ausschlaggebend für strategische Entscheidungen, wettbewerbsfähige Angebote und die Beurteilung von Chancen und Risiken!

Seit Jahren erhebt die BTG regelmäßig eine Imageprofilierung von über 100 Herstellermarken für den Außer-Haus-Markt in der Zielgruppe Hotels und Restaurants. Auf Basis der vier Leistungsdimensionen: **Produkt, Kommunikation, Image und Serviceleistung**, werden die Hersteller von Produktverwendern und -kennern bewertet. Ihnen bieten wir zusätzlich die Leistungsdimension „**Nachhaltigkeit**“ an.

Die Ergebnisse werden in der Analyse mit der zuerkannten Wichtigkeit der abgefragten Qualitätsdimensionen ins Verhältnis gesetzt und geben unseren Kunden dadurch **Transparenz** und **Orientierung** für Ihren Markt.

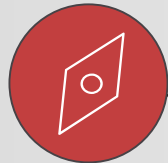
T&O-Check – Was ist das?

T → Transparenz schaffen...



- ... über die Kunden-Hersteller-Beziehung
- ... über die Wahrnehmung des Herstellers aus der Verwender- und Kennerperspektive
- ... über die eigene Positionierung auf dem Markt

O → Orientierung geben...

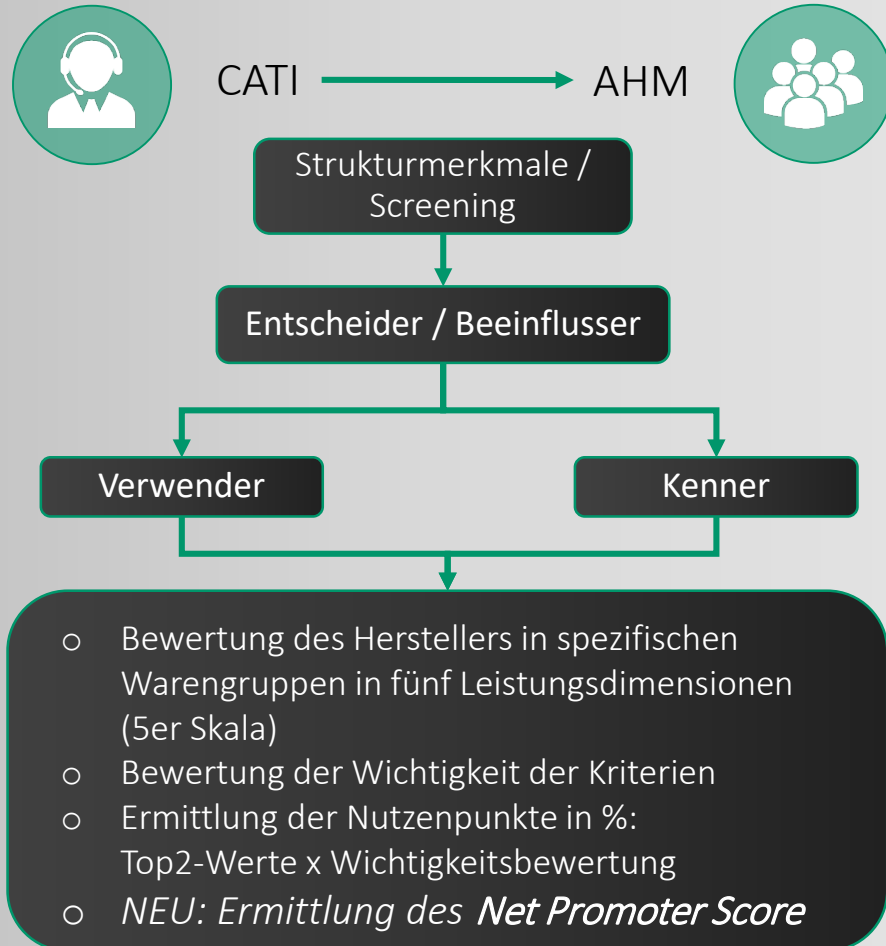


- ... auf und für Ihren Markt
- ... zur Aufdeckung von Verbesserungspotentialen
- ... um die Konkurrenz im Auge zu behalten

Der T&O-Check hat die Funktion einer **Kundenzufriedenheitsbefragung** mit integrierter **Wettbewerbsanalyse**.



T&O-Check – Wie schaffen wir das?



Datenbank der Business Target Group

Eines der vollständigsten Adressuniversen des deutschen Außer-Haus-Marktes in den Segmenten Gastronomie, Beherbergung und Gemeinschaftsverpflegung

Zielgruppe

Full-Service Hotellerie und Gastronomie*

Mittleres Management

Entscheider und Beeinflusser

Beteiligte an Kaufentscheidungen

Produktverwender und -kenner

Methode

Zufallsauswahl aus der Zielgruppe: N=200

Telefonbefragung im hauseigenen CATI-Studio

Screening auf Entscheidungsbefugnis im relevanten Bereich

Neu: Ermittlung des Net Promoter Score

Net Promoter Score (NPS)

Der Net Promoter Score ist eine einheitliche Kennziffer für die Stabilität einer Kundenbeziehung und dient als Frühindikator für die künftige Geschäftsbeziehung.

Durch die **Weiterempfehlungsbereitschaft** des Kunden wird seine Zufriedenheit gemessen. Gleichzeitig werden die Befragten in **Promotoren, Indifferente und Kritiker** eingestuft. In einer Zusatzfrage werden die Gründe der Weiterempfehlungsbereitschaft erfasst.

Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie diesen Hersteller Branchenkollegen weiterempfehlen?

Höchst unwahrscheinlich = 0



10 = Höchst wahrscheinlich

Kritiker

Indifferente

Promotoren

T&O-Check – Ihr Nutzen auf einen Blick

Ermittlung der Kundenzufriedenheit inkl. Net Promoter Score

Zielgruppenidentifizierung und -ansprache mittels CATI

- Befragung auf der Ebene der Entscheidungsfindung
- Befragung von bestehenden und potentiellen Kunden



Stärken-Schwächen-Analyse der Konkurrenz

Herstellerbewertung in spezifischen Warengruppen mit fünf Leistungsdimensionen

- Produkt
- Image
- Service
- Kommunikation
- NEU: Nachhaltigkeit

Schaffen von Transparenz und Orientierung

Ihr BTG-Plus

Die Business Target Group hat sich im Außer-Haus-Markt auf drei Geschäftsfelder spezialisiert: **Marktforschung, Adressen und Telemarketing**. In jedem einzelnen Geschäftsfeld werden täglich neue Erkenntnisse generiert und neue Erfahrungen gemacht. Diese sind oft auch für die anderen Felder wertvoll. Darum sorgen wir mit einem direkten internen Wissenstransfer dafür, dass sich die Geschäftsfelder gegenseitig permanent stärker und leistungsfähiger machen.

Als unser Kunde profitieren Sie somit auch dann von unserem Wissen in den Geschäftsfeldern Adressen und Telemarketing, wenn Sie nur unsere Marktforschungs-Leistungen nutzen.

Die Business Target Group ist seit 2010 ein Beteiligungsunternehmen der dfv Mediengruppe, einem der größten unabhängigen Fachmedienanbieter in Europa.



Business Target Group GmbH

Tel: +49 4263 301 0

Fax: +49 4263 301 333

www.businesstargetgroup.com