



EUCUSA



EUCUSA

Mitarbeiter- und Kundenbefragungen mit Sinn

WARUM ÜBERHAUPT BEFRAGUNGEN?

Niemand kennt die Stärken und Potentiale des Unternehmens so gut wie Ihre **Mitarbeiter** und **Kunden**: sie sind Ihre besten Berater!

WESHALB MIT EINEM EXTERNEN BERATER?

Fragen sinnvoll formulieren, Zusammenhänge zwischen einzelnen Aspekten aufzeigen und klar nachvollziehbar darstellen, Maßnahmen zur Verbesserung der Unternehmensleistung zielführend umsetzen, dazu bedarf es eines **professionellen** und **wissenschaftlichen** Know-hows. Ohne dieses wird viel Energie nutzlos investiert und verpuffen vorhandene Chancen. *Gerade in einem schwierigeren wirtschaftlichen Umfeld kommt Selbstgestricktes einfach zu teuer!*

WER IST EUCUSA?

Seit mehr als zehn Jahren widmet sich EUCUSA (European Customer Satisfaction Association), die aus der Zusammenarbeit mit der Fraunhofer Gesellschaft (Deutschlands größter Institution für angewandte Forschung) entstanden ist, ausschließlich der Steigerung von Mitarbeiter- und Kundenorientierung. Deshalb ist EUCUSA der erste Ansprechpartner, wenn es darum geht, Mitarbeitern und Kunden Wertschätzung zu vermitteln und gleichzeitig deren Ressourcen bestmöglich zu nutzen.

WAS IST BEI EUCUSA ANDERS?

Jeder Schritt einer Befragung wird bei EUCUSA wohlüberlegt **inszeniert** und gesetzt. Eine EUCUSA-Befragung wird nie als Belästigung, sondern stets als Zeichen der **Wertschätzung** erlebt. Rücklaufquoten von 80% und mehr sprechen für sich: EUCUSA-Mitarbeiterbefragungen kommen in jeder Hinsicht „gut an“. Die Frage nach der Wichtigkeit der einzelnen Aspekte erlaubt es, aus den **Ergebnissen** schnell und eindeutig zu erkennen, wo der Hebel anzusetzen ist.

FRAGEN KOSTET NICHTS?

„Umsonst“ ist eine EUCUSA-Befragung nicht. Bleibt sie folgenlos, dann ist sie jedenfalls zu teuer. Werden die daraus abzuleitenden Maßnahmen jedoch **umgesetzt**, amortisiert sie sich innerhalb weniger Monate und schafft nachhaltig Mehrwert für das Unternehmen: „Mit der Sensibilisierung der Führungskräfte durch die EUCUSA-Mitarbeiterbefragung und die Umsetzung der Maßnahmen und Ideen konnte unser Output innerhalb von 2 Jahren um 10% gesteigert werden!“ (Originalzitat der Personalverantwortlichen eines unserer größten internationalen Kunden).



WER VERTRAUT EUCUSA?

AT&S, Austrian Airlines, ASFiNAG, AVL, Barmherzige Brüder, BMW, Berndorf Band, Bosch, Constantia Packaging AG, Deutsche Post, Essilor, Eybl, Eckelt, Generali, Geodata, Haus der Barmherzigkeit, Herba, M+W Zander, NÖ Hilfswerk, ÖBB, OMV, Quality Austria, der Österreichische Rechnungshof, RZB, Saubermacher, Schöller Bleckmann Oilfield Technology AG, Siemens, S&T, SCA, Verbundplan, sowie öffentliche Organisationen wie beispielsweise die **Stadt Wien** und die **Stadt Berlin** und viele andere. Gerne übersenden wir Ihnen einen umfassenden Auszug aus unserer **Referenzliste**.

EUCUSA IN 12 PUNKTEN:

- ◆ In Zusammenarbeit mit unseren Kunden individuell erarbeiteter Fragebogen (systemischer Ansatz)
- ◆ Abfrage der Wichtigkeit: sie ermöglicht genau zu definieren, welche Wirkungshebel in erster Linie anzusetzen sind
- ◆ Befragungsprozeß und Umsetzung bei Bedarf in kürzest möglicher Zeit
- ◆ Sehr hohe Rücklaufquoten: die Befragung wird als Wertschätzung und nicht als Belästigung erlebt
- ◆ Erhebung und Förderung von Engagement (NEU!)
- ◆ Graphische Darstellung von Hygienefaktoren und Motivatoren
- ◆ Leichte Lesbarkeit der Auswertungsberichte, daher klare Nachvollziehbarkeit der Leistung von EUCUSA
- ◆ Garantierte Anonymität bei Mitarbeiterbefragungen: Vertrauen wird gelebt und geweckt
- ◆ Umsetzungsorientiert, daher Mehrwert und Win-Win-Situation für unsere Kunden (auch im Sinne von CSR)
- ◆ Genaue Berechnung der notwendigen Maßnahmen durch Regressionsanalyse und klare Darstellung der Treiber
- ◆ Aktivierung und Motivierung der Befragten durch die Gesamtinszenierung: schon durch die Befragung wird „Dedication“ geweckt
- ◆ Die Investition in eine EUCUSA-Befragung amortisiert sich mehrfach in kürzester Zeit!

Es ist immer der richtige Zeitpunkt, um die richtigen Fragen zu stellen!