

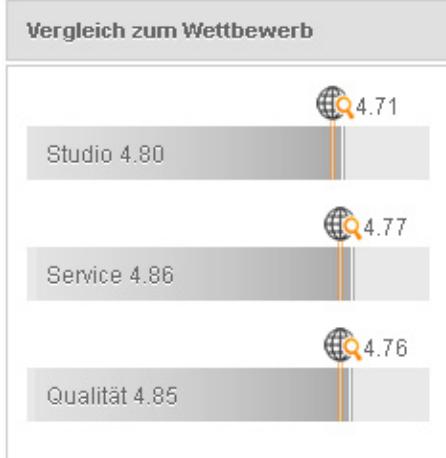
## wellGroup Statistikauswertung

Folgende, beispielhafte Darstellung vermittelt Ihnen einen ersten Eindruck über die Informationen und Aussagen, die mithilfe der wellGroup Statistikauswertung für Ihr Studio gewonnen werden können.



### Bewertungstrend Gesamt

Allgemeine Entwicklung des Bewertungsdurchschnitts der letzten 6 Monate.



### Vergleich zum Wettbewerb

Sie stellen die Frage: „Wie bewerten Kunden mein Studio in den drei Hauptbereichen, vergleichsweise zu Kunden anderer Studios?“

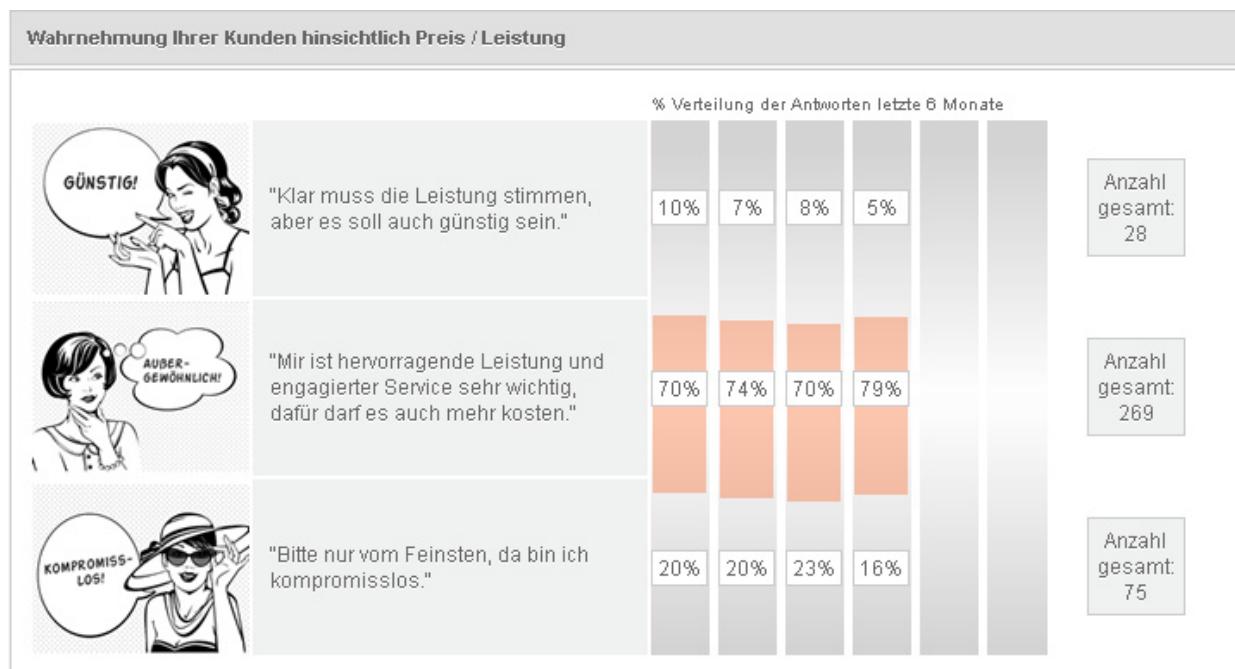
Der orangefarbene Marker zeigt den Bewertungsschnitt anderer Studios.

## (Eigen-)Wahrnehmung Ihrer Kunden hinsichtlich Preis/Leistung

Im Rahmen der Bewertungserfassung geben Kunden zu Beginn eine der drei untenstehenden Kategorien durch Klicken an.

Sie stellen die Frage:

„Wären meine Kunden bereit, für ein PLUS an Service und Qualität zu bezahlen?“



In diesem Beispiel zeigt der orangefarbene Marker, dass im Durchschnitt der letzten 4 Monate, 72% der Kunden sich selbst im Mittelfeld und ca. 20% im Bereich „Kompromisslos“ platziert haben.

Bei der Betrachtung dieser Auswertung sind insbesondere die Randbereiche „Günstig“ und „Kompromisslos“ interessant. Da „Günstig“ nur von wenigen Kunden gewählt wurde, kann davon ausgegangen werden, dass das Beispielstudio nicht als günstig wahrgenommen wird. **Hingegen haben 20% der Kunden das Prädikat „Kompromisslos“ gewählt.** Dieser Kundenschaft kommt es weniger auf den Preis, als auf die Leistung an.

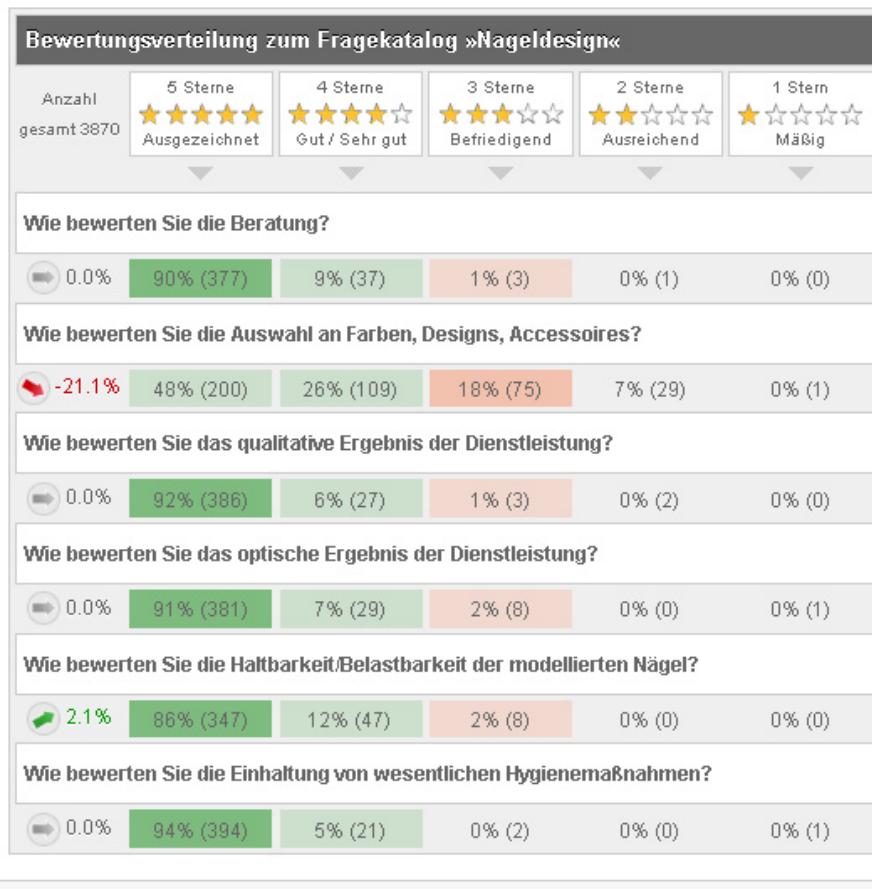
**Dem Bedürfnis der exklusiven Kundschaft entgegenkommend, kann eine Erweiterung der angebotenen Leistungsbereiche, z.B. ein V.I.P. Service, sinnvoll erscheinen.**

## Potentiale erkennen

Spezifische Fragekataloge für die Bereiche Studio, Service und Dienstleistungsbereich, ermöglichen einen sehr detaillierten Blick auf die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Sie stellen die Frage:

„Sind meine Kunden, speziell im Dienstleistungsbereich >Nageldesign<, zufrieden?“



Der beispielhafte Auszug zeigt die Punkteverteilung von 5 Sternen (Ausgezeichnet) bis hin zu 1 Stern (Mäßig).

Es fällt auf, dass die Fragestellung „Wie bewerten Sie die Auswahl an Farben, Designs, Accessoires“ tendenziell nur mittelmäßig bewertet wurde:

Es benoten 18% der Kunden mit lediglich drei Sternen und gar 7% vergeben lediglich 2 Sterne, was einem „Ausreichend“ entspricht.

Der Negativtrend dieser Fragestellung, nämlich **-21.1%**, weist aus, dass innerhalb der letzten 6 Monate die Durchschnittsnote dieser Bewertungsfrage um den entsprechenden Wert gefallen ist.

Ein Grund für diese Negativentwicklung kann vielleicht die Umstellung auf einen anderen Lieferanten der Kabinettware sein, oder es fehlen möglicherweise Trendartikel, z.B. Saisonfarben.

## Bewertungstrend Mitarbeiter

Sie stellen die Frage: „Sind meine Kunden mit meinen Mitarbeitern zufrieden?“

Bewertungstrend Mitarbeiter nach Bereich											
Mitarbeiter	Bereich Service						Bereich Qualität				
	A	Ø VM	Ø 6M	Trend	%	Mitarbeiter	A	Ø VM	Ø 6M	Trend	%
Gundula Muster	4.96	4.92	4.92		0.8%	Gundula Muster	4.92	4.92	4.92		0.4%
Maria Alt	4.12	4.58	4.75		-13.3%	Maria Alt	4.69	4.78	4.82		-2.7%
Petra Neu	4.92	4.90	4.89		0.6%	Petra Neu	4.96	4.52	4.21		17.8%

Der Datenauszug zeigt die drei Mitarbeiter im direkten Vergleich nach Punktedurchschnitt. Auffällig sind die Bewertungstrends der beiden Mitarbeiter Maria Alt und Petra Neu. Marias aktuelle Kundenbewertung im Bereich Service weist mit 4,12 Punkten eine Verschlechterung von **-13,3%** aus.

Hat Maria, vielleicht aufgrund persönlicher Probleme, im Bereich Service nachgelassen?

Die Mitarbeiterin Petra Neu hat indes zugelegt. Im Bereich Qualität konnte sie ihre Leistung um 17,8% im Vergleich zu den letzten 6 Monaten steigern und führt im aktuellen Monat die Vergleichsliste mit 4,96 Punkten an.

Ein Lob an die neue Mitarbeiterin Petra, sie hat sich gut gemacht und die kontinuierliche Verbesserung der Kundenbewertungen bestätigen dies!

## Bewertungskommentare

Die im Rahmen der Kundenbewertung abgegebenen Kommentare sind in der Regel zu einem Großteil voller Lob. Das ist gut so, denn eine Vielzahl positiver Kommentare ist für die Neukundenwerbung über die Zertifikatsseite der wellGroup „Gold“ wert.

Alle Kundenkommentare können, separiert nach Mitarbeiter, in der wellGroup Statistikauswertung dargestellt werden.

11.06.2013 | Maria Alt

**Service 3.0** Kommentar zur Frage: "Wie bewerten Sie die Service-Kultur des Studios insgesamt?"

Hätte mir etwas mehr Flexibilität gewünscht!

**Für Sie als Studiobetreiber, sind jene Kommentare besonders wertvoll,** die etwas über Kundenbedürfnisse und Defizite verraten.

08.06.2013 | Gundula Muster

**Studio 3.0** Kommentar zur Frage: "Wie bewerten Sie den Leistungsumfang des Studios?"

Ich vermisste Wimpern und Permanent-Makup

Die im Zusammenhang mit dem Kommentar abgegebene Punktbewertung ist **ausschließlich in der Statistikauswertung rot** dargestellt. Auf der öffentlichen Zertifikatsseite erscheinen die Nutzerkommentare neutral.