# Kundenbefragung

Eine Kundenbefragung zum Ermitteln der Kundenzufriedenheit sollte spätestens zum Projektabschluss durchgeführt werden. Nicht alle Anforderungserfüllungen bzw. -nichterfüllungen führen in der gleichen Weise zur Kundenzufriedenheit bzw. Unzufriedenheit. Zu unterscheiden sind die „selbstverständlichen“ Leistungsanforderungen, die genau beschrieben sind und deren Einhaltung man als selbstverständlich registriert bzw. deren Nichteinhaltung als besonders großer Mangel empfunden wird, von den „nicht spezifizierten“ Leistungsmerkmalen, deren Vorhandensein man dennoch als großen Gewinn wahrnimmt. Kundenzufriedenheit ist also sehr relativ zu sehen.

Eine Kundenbefragung kann auf verschiedene Weise geschehen:

•Abfrage der Kundenzufriedenheit in einem Interview mit dem Kunden,

•Feststellung der Kundenzufriedenheit in einem Workshop bei Projektabschluss

•Ermittlung der Kundenzufriedenheit mittels einer Fragebogen-Aktion.

