



Publikation:

**Business:  
Handel**

Das Magazin für Unternehmer und Manager

Gattung: Print und Online

Ersch.weise: monatlich

Datum: 09.2016

Seite: 63

Ressort: Coaching

Online-Link: <http://business-handel.de/organisation/9197-kundenbindung-einfach-loben.html>



Qualitize

09\_2016

Kundenbindung | **coaching** | 063



**DURCH AUTOMATISIERTE REPORTINGS** wird für den Händler ein täglicher Nutzwert geschaffen: Die starke Visualisierung der ermittelten Daten ermöglicht es, direkt Schwachstellen abzuleiten und somit die Servicequalität stetig zu verbessern. Vor allem Vergleiche zwischen unterschiedlichen Standorten sind sehr aufschlussreich. „Ein einfaches Tool, das uns täglich relevante Erkenntnis-

„DER STATIONÄRE HANDEL WEISS IM GEGENSATZ ZUM E-COMMERCE VIEL ZU WENIG ÜBER SEINE KUNDEN.“

Kathrin Kistner, Qualitize

## Einfach loben?

Kunden-Feedback direkt am PoS: Wer ein solches System installieren möchte, dem helfen die Gründer von Qualitize.

**DIE QUALITIZE GMBH**, gegründet 2013, bietet „Echtzeit-Marktforschung“ und erfasst Kundenzufriedenheit direkt dort, wo sie entsteht. Mit weit über 7,5 Mio. erfolgreichen Befragungen bei Handelsunternehmen wie BabyOne, Adler, Wöhrl, Sinn Leffers oder Globetrotter hat

das Unternehmen inzwischen einen weitreichenden Kundenstamm für sein innovatives Befragungssystem über Touchpad-Terminals direkt am Point of Sale oder am Ausgang – beispielsweise an der Kasse. Damit werden Kunden in nur wenigen Sekunden befragt. Anschließend werden die ermittelten Daten mit Algorithmen sowie Benchmarkings in automatisierte Auswertungen umgewandelt. „Wir machen Marktforschung, die Spaß macht, da auf Basis eines intelligenten Rotationssystems nur wenige Fragen erscheinen, die dann mit leicht verständlichen Smiley-Symbolen, Icons oder Bildern vom Kunden beantwortet werden können“, erklärt Qualitize-Gründer André Kistner. „Dadurch werden hohe Teilnahmequoten von bis zu 70 Prozent und eine Datenqualität deutlich über herkömmlichen Befragungsformen wie Mystery-Shopping, Online- oder Papierbefragungen erzielt.“

„DAS WESENTLICHE DES PRODUKTS SAGT UNSER NAME AUS. QUALITY UND OPTIMIZE WERDEN ZU 'QUALITIZE'.“

André Kistner, Qualitize

Sie stammen aus

Unternehmerfamilien und helfen jetzt dem Handel: Kathrin und André Kistner.

se bietet und sowohl von unseren Mitarbeitern als auch von unseren Kunden sehr geschätzt wird“, bestätigt beispielsweise BabyOne-Chef Wilhelm Weischer.

**VON DER ENTWICKLUNG DES FRAGEBOGENS** über die grafische Individualisierung der eigenproduzierten Befragungsterminals, der Installation vor Ort durch das Techniker-Netzwerk, der Schulung des Personals bis hin zur Wartung der Software sowie der begleitenden Beratung zu den Ergebnissen, André und Kathrin Kistner bieten ihren Kunden mit diesem Feedback-System alles aus einer Hand an. (ak)

