



L · Q · M

BÜRGERFocus

● Recyclinghof

Der **BÜRGERFocus Recyclinghof** ermittelt Potenzial, Kundenorientierung, Servicequalität und Akzeptanz Ihrer Recyclinghöfe.

Konzeption

Wir bieten Ihnen drei, voneinander unabhängige, jedoch kombinierbare Module an:

- Modul 1: Mittels **Testkundenkontakten** (Mystery Visits) wird der Abgabeprozess und die Servicequalität objektiv und punktgenau von geschulten Testkunden erfasst und bewertet.
- Modul 2: Eine **Kundenbefragung** auf den Recyclinghöfen liefert Informationen über Zufriedenheit, Erwartungen und Erfahrungen der Besucher beim Besuchserlebnis auf dem Hof.
- Modul 3: **Eine repräsentative Bürgerbefragung** identifiziert Motivatoren und Hemmnisse sowie zusätzliche Potenziale bei Bürgern, die nicht oder nur selten auf den Höfen anzutreffen sind.

Inhalte

- Nutzungsbereitschaft- und -frequenz der Recyclinghöfe
- Bekanntheit der Recyclinghöfe und ihrer Angebote
- Erfassung der Kundenzufriedenheit und Kundenwünsche
- Evaluation der Qualität des Services auf dem Recyclinghof
- Qualitative Kundenkommentare

Ergebnisbericht

- Ausführlicher Gesamtbericht mit Management Summary
- Stärken-Schwächen-Analyse
- Differenzierung nach Hof
- Bei vergleichbaren Fragen: Benchmarking mit anderen kommunalen Teilnehmern
- Interpretation und Handlungsempfehlungen für die Ausrichtung von Kommunikation und Angeboten

Beispielhafte Aussagen von Bürgern und Testkunden

- „Der Platz wirkte optisch ansprechend und klar strukturiert.“
- „Es war zum Testzeitpunkt sehr viel los. Trotzdem hatte ich den Eindruck, dass jeder in angemessener Form bedient wurde.“
- „Ich habe kein Auto, wie soll ich also eine Matratze loswerden?“
- „Dreckig im Bereich der Entsorgung von Grünabfällen.“
- „Freundliche Begrüßung, hilfsbereites Personal.“

Sie möchten weitere Informationen zum **BÜRGERFocus Recyclinghof?**

Nutzen Sie unser Formular auf der Rückseite. 

L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
55116 Mainz
Tel.: +49 (0) 6131 / 97 212-0
Fax: +49 (0) 6131 / 97 212-10

ZIEL

Verbesserung der Servicequalität und Erhöhen der Mengen 



Ja, bitte senden Sie uns ausführliche, kostenlose Informationen zum

- **BÜRGER**Focus Recyclinghof

Weitere Themen

- **KUNDEN**Focus Bürger
- **KUNDEN**Focus Gewerbe
- **KUNDEN**Focus Werkstatt
- **KUNDEN**Focus Wohnungswirtschaft
- Anderes Thema: _____
- Wir möchten einen Termin für eine persönliche Vorstellung vereinbaren (kostenlos und unverbindlich)



.....
Name, Vorname

.....
Funktion

.....
Kommune, Gesellschaft, Firma

.....
Straße, Hausnummer

.....
PLZ, Ort

.....
Telefon, Fax

.....
E-Mail



L-Q-M – Ihr Spezialist für Marktforschung in der Entsorgung

L-Q-M Marktforschung ist spezialisiert auf Leistungen für Ver- und Entsorgungsunternehmen, die Abfallwirtschaft und Wohnungswirtschaft, Kommunen und öffentliche Einrichtungen.

Wir befragen Bürger und Verbraucher, Geschäftskunden und Nicht-Kunden, Experten und Entscheider.

Besonderen Wert legen wir auf effiziente, wirtschaftlich und schnell einsetzbare Marktforschungsmethoden, deren Ergebnisse Sie schnell und gezielt umsetzen können.



L · Q · M

Kontakt

Ute Kerber

L-Q-M Marktforschung GmbH

Augustinergäßchen 6

55116 Mainz

Tel.: +49 (0) 6131 / 97 212-16

Fax: +49 (0) 6131 / 97 212-10