

Business-to-Business-Befragung

B2B-Befragungen werden mittlerweile in fast allen Branchen eingesetzt, weil es ein wichtiger Wettbewerbsvorteil ist, die Perspektive der eigenen Kunden genau zu kennen.

In B2B-Befragungen (Gewerbebefragungen) werden bestehende oder potenzielle gewerbliche Kunden befragt. Der Bedarf in den Unternehmen kann ermittelt und die für den Einkauf relevanten Faktoren quantifiziert werden. Über genutzte Wettbewerber können detaillierte Informationen aus Kundensicht eingeholt werden.

Kundenbefragung

Über eine Befragung bestehender Unternehmenskunden können Kundenbeziehungen erforscht und Optimierungspotenzial für Produkt- und Service-Angebote ermittelt werden. Mögliche Fragestellungen:

- **Zufriedenheit**
Wie zufrieden sind Ihre Kunden mit den Leistungen?
- **Kundenbindung**
Wie stark sind Kundenbindung und Wechselbereitschaft? Wie lässt sich die Kundenbindung erhöhen?
- **Profil**
Welche Stärken und Schwächen nehmen Kunden bei Ihren Angeboten und denen der Wettbewerber wahr?
- **Werbung**
Welche Wirkung haben Ihre Marketingmaßnahmen?
- **Image**
Welches Image hat Ihr Unternehmen bei den Kunden?

Potenzialanalyse

Über eine Befragung potenzieller Kunden kann der noch unbearbeitete gewerbliche Zielmarkt erforscht werden. Die Ergebnisse liefern wichtige Erkenntnisgrundlagen für die weitere Geschäftsentwicklung.

Potenzialanalysen beantworten zentrale Fragen zur Neueinführung einer Dienstleistung:

- **Potenzial**
Welcher Bedarf besteht bei den Unternehmen an Ihren Leistungen? In welchen Branchen, Regionen, Unternehmensgrößen besteht hoher bzw. geringer Bedarf?
- **Marktsegmentierung**
Welche Anbieter werden bisher genutzt?
- **Marktanteile**
Wie groß ist Ihr Marktanteil, wie groß die Ihrer Wettbewerber?
- **Markenbekanntheit**
Welche Anbieter sind bekannt und werden in Erwägung gezogen?
- **Auswahlkriterien**
Wie wichtig sind einzelne Leistungsmerkmale, Serviceangebote oder Vertragsmodalitäten für die Einkaufsentscheidung?
- **Entscheidungsträger**
Wie sieht der Entscheidungsprozess für die Beschaffung im Unternehmen aus?

Vertriebsstudie

Über Vertriebsstudien können zentrale Fragen rund um die Vertriebskette beantwortet und diese in Folge optimiert werden:

- **Zufriedenheit**
Wie zufrieden sind die Vertriebsmitarbeiter mit Produkt, Vertriebsunterstützung, Marketingmaterial, Provisionsmodell?
- **Verkaufsbarrieren**
Welche Verkaufsbarrieren und Probleme im Markt bestehen?
- **Verkaufsargumente**
Welche Methoden und Verkaufsargumente verwenden die erfolgreichen Vertriebsmitarbeiter?
- **Wettbewerb**
Wie wird Ihr Angebot im Vergleich zu den Wettbewerbsangeboten wahrgenommen?

Methoden für B2B-Befragungen

B2B-Befragungen werden meist telefonisch durchgeführt. In bestimmten Fällen bieten sich aber auch Online- oder schriftliche Befragungen an. Hopp & Partner verfügt über einen Stab speziell für Gewerbebefragungen ausgebildeter Interviewer, die auch bei schwer erreichbaren Zielpersonen mit erprobten Ansprachekonzepten gute Teilnahmequoten erzielen.

Adressbeschaffung

Zur Befragung potenzieller Kunden beschafft Hopp & Partner Adressen von Unternehmen Ihrer Zielgruppe aus Adressdatenbanken.

Kundenadressen

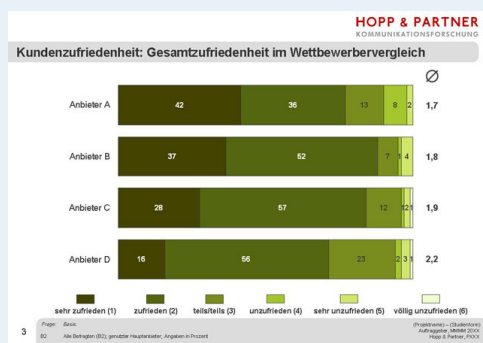
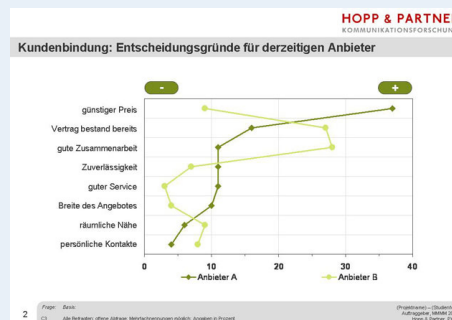
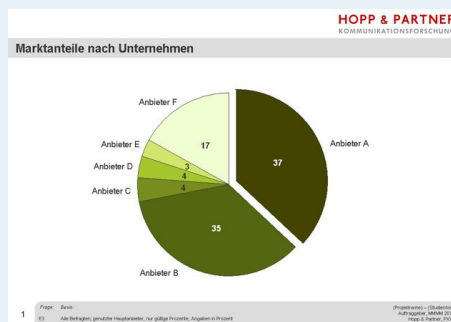
Wir nutzen regelmäßig Adressendateien unserer Auftraggeber für Befragungen. Datenschutz hat bei Hopp & Partner höchste Priorität und wird vertraglich zugesichert.

Qualitative Experteninterviews

Zur Vorbereitung quantitativer Erhebungen oder bei explorativen Studien können qualitative Experteninterviews sinnvoll sein. Mit ausgewählten Zielpersonen (z. B. Einkaufsentscheider oder Anwender) werden dabei ausführliche Interviews anhand eines Leitfadens geführt.

Flexibler Auswertungsumfang nach Bedarf:

- PowerPoint-Charts
- Tabellen mit Untergruppen
- Berichte mit Handlungsempfehlungen
- Ergebnispräsentationen



Qualitätsstandard

- DIN** Alle Datenerhebungen werden nach DIN ISO 20252, den Standards für Marktforschungs-Dienstleistungen durchgeführt.
- ESOMAR** Hopp & Partner ist Mitglied der European Society for Opinion and Marketing Research.
- BVM** Hopp & Partner ist Mitglied des Berufsverbandes Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.
- AGOF** Online-Befragungen werden nach den Empfehlungen der AGOF (Arbeitsgemeinschaft Online Forschung) umgesetzt.