



## Kundenzufriedenheit: Wissen ist Trumpf!

Um Kunden langfristig zufriedenzustellen, müssen auch Erwartungen unabhängig von Qualität, Preis und Service erfüllt werden. Der BONAGO Fragenkatalog liefert wichtige Anregungen um Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zu bestimmen und sich dieses Wissen zu Nutze zu machen.

### Die Käuferpersönlichkeit und ihr Alltag

- Ist sie Nutzer des Produktes oder Beeinflusser einer Kaufentscheidung?
- Welche Inspirationen oder Anregungen können Produkt oder Unternehmen in den Alltag einer Person integrieren?
- Welche Angebote braucht es, um positive Emotionen auszulösen oder mit positiven Emotionen in Zusammenhang gebracht zu werden?
- Welche persönlichen oder beruflichen Ziele hat sie und welche Erleichterung oder welches zusätzliche Feature braucht es, um dieses Ziel zu erreichen?

### Interessen der Käuferpersönlichkeit

- Welche Medien und Kanäle nutzt sie um sich über Trends und Entwicklungen zu informieren und wie können Unternehmen in diesen Medien vertreten sein?
- Welche Shoppingkanäle (online, mobil, lokale Geschäfte) werden bevorzugt genutzt und wie kann ein Unternehmen in diesen Kanälen mehr Präsenz zeigen?
- Wofür interessiert sie sich beim Surfen auf der Shop-Webseite und wo findet sich Cross-Selling-Potenzial?

### Der Kaufvorgang selbst

- Was braucht es, um Transparenz und Glaubwürdigkeit herzustellen um Einwände zu entkräften?
- Ist die Usability online optimal umgesetzt und können Kaufhindernisse schnell beseitigt werden?
- Werden passende Bezahlmöglichkeiten angeboten?