



POS-Befragungen

Für eine gezielte Erfolgskontrolle
und eine bessere Kundenbindung



market research



Wertvolles Kundenfeedback direkt am Point of Sale

Optimale Kundenbindung und erfolgreiche Flächenanpassungen durch Befragungen im Moment des Käuferlebnisses, ohne Verlust von implizit gesteuertem Verhalten oder Emotionen.

Das IWD erhebt die Einstellungen und Meinungen Ihrer Kunden u.a. hinsichtlich:



KUNDENZUFRIEDENHEIT

Wie zufrieden sind Ihre Kunden mit z.B. der Anbindung an den ÖPNV / der Parkplatzsituation, dem Warenangebot, der Produktverfügbarkeit, der Mitarbeiterfreundlichkeit und dem Service, dem Reklamations- und Beschwerdemanagement?



EINKAUFSGEWOHNHEITEN

Wie häufig kommen Ihre Kunden zu Ihnen? Aus welchem Anlass kaufen sie bei Ihnen ein? Wie informieren sie sich über Angebote?



PREISGESTALTUNG

Wie wird das Preis-Leistungs-Verhältnis bewertet? Ist die Preisauszeichnung klar und eindeutig? Sind Angebote und Rabatte gut erkennbar? Wie wird das Preisniveau im Vergleich zum Wettbewerb empfunden?



SORTIMENTSGESTALTUNG

Welche Waren werden von den Kunden gekauft? Wie ist die Warenpräsentation? Welche Sortimentsbereiche fehlen dem Kunden? Wie ist das Angebot an regionalen Produkten?



VERBESSERUNGSPOTENZIALE

Welche Optimierungspotenziale sehen die Kunden? Was wünschen sie sich?



TECHNOLOGIE UND INNOVATION

Wie wichtig sind die Angebote an Self-Check-Out und Self-Scan-Möglichkeiten für die Wahl der Einkaufsstätte? Sind vorhandene digitale Kassensysteme intuitiv und einfach zu bedienen? Welche Online-Bestellmöglichkeiten (z.B. Click & Collect, Lieferung) werden bereits genutzt und wie werden diese bewertet?



KOMMUNIKATIONS- UND WERBEMASSNAHMEN

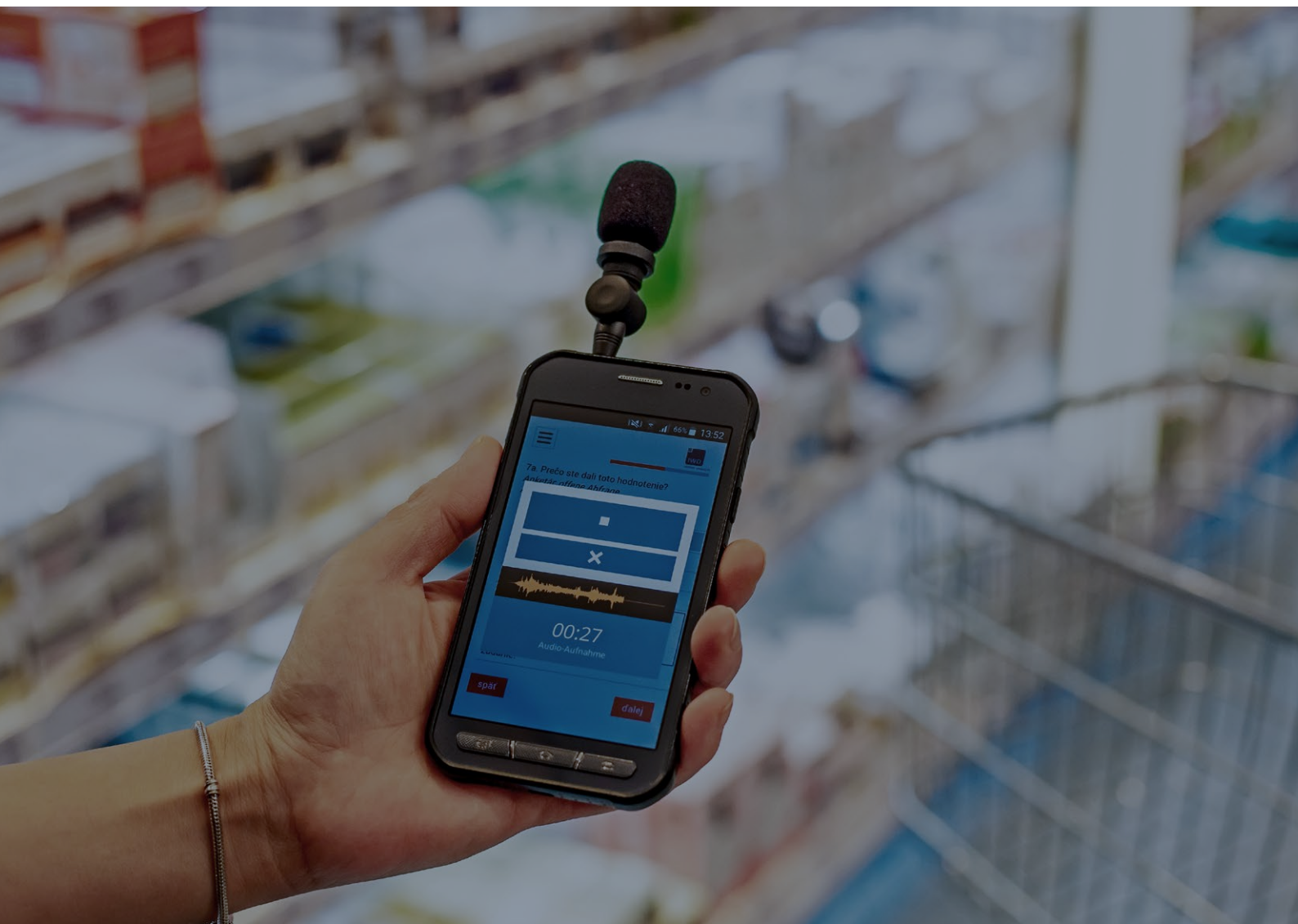
Werden die Maßnahmen wahrgenommen? Erzeugen sie Interesse am Produkt? Schaffen sie es, den Kunden dazu zu bringen, sich mit dem Produkt auseinander zu setzen und es als relevant zu erachten? Führen die Maßnahmen zum Kaufabschluss?

Mehr qualitative Insights durch Audioaufnahmen am POS

Mit unserer innovativen Speech-to-Text Technologie nehmen wir die offen abgefragten Statements Ihrer Kunden live vor Ort als Audio-Datei auf. Ohne inhaltlichen Verlust werden diese mit einem trainierten und überwachten AI-Modell transkribiert und codiert.

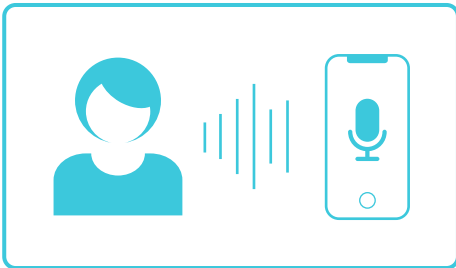
Am Ende können diese Original Statements Ihrer Kunden punktuell in die Reportings eingebaut werden.

Geben Sie Ihrem Kunden eine Stimme!



1

VOICE RECORDING



Qualitative Insights durch Audioaufnahmen am POS

Erhalten Sie mehr Kontextinformationen durch die Aufnahme ungekürzter Kundenstatements via Audio.

2

SPEECH-TO-TEXT

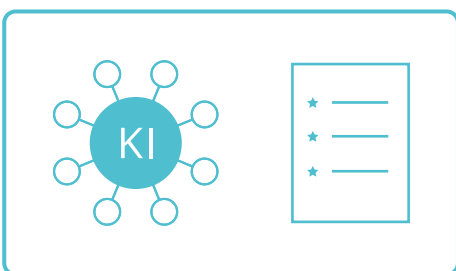


Transkription mittels KI

Zahlreiche Audios werden mit Hilfe von Speech-to-Text-Algorithmen in kürzester Zeit zu Text-Statements transkribiert.

3

CODIERUNG

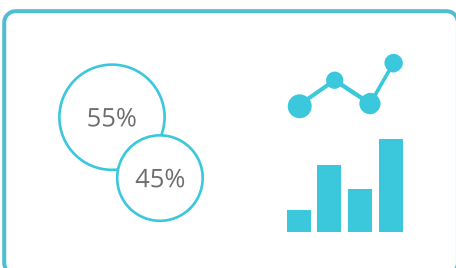


Codierung mittels KI

Text-Statements werden unabhängig von jeglichen Umwelteinflüssen und menschlichen Ermüdungserscheinungen mit einem trainierten und überwachten AI-Modell codiert.

4

INSIGHTS



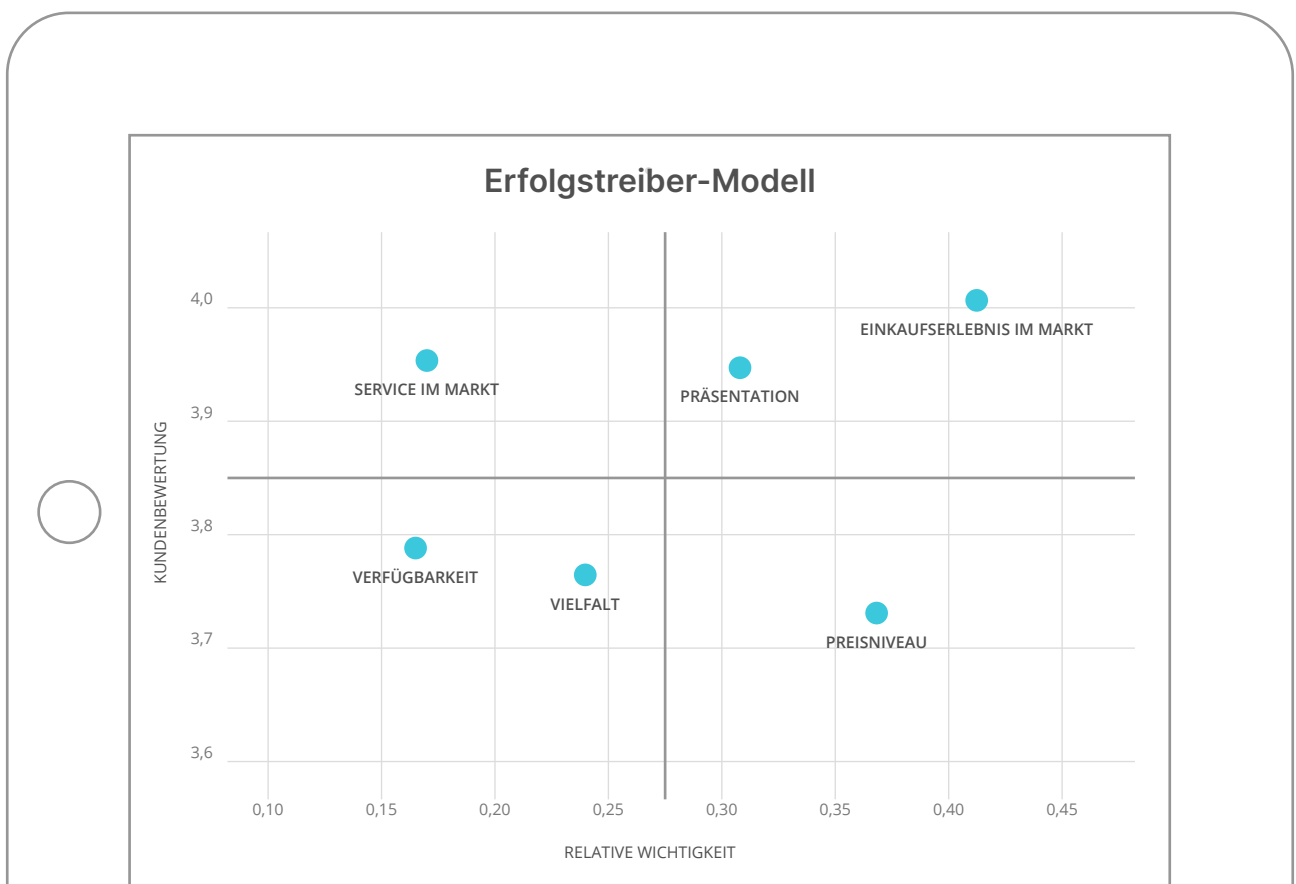
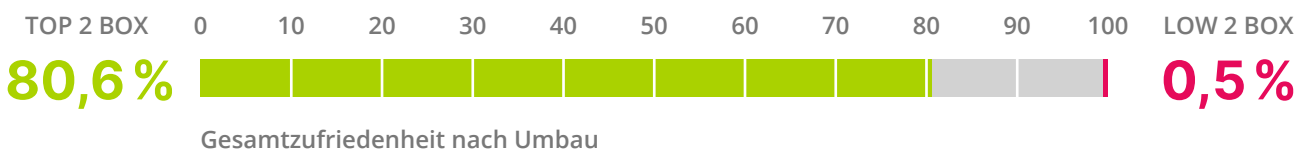
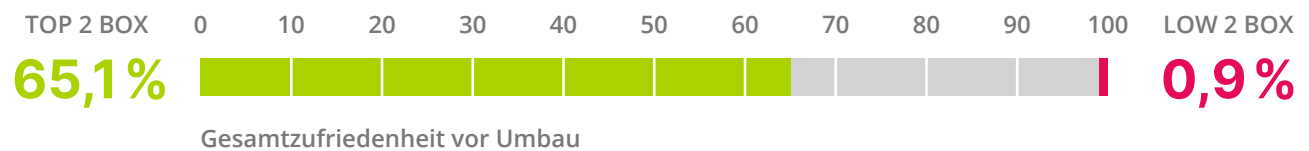
Qualitative Insights & authentisches Storytelling

Mit den Statements Ihrer Kunden können Sie nicht nur quantitative Bewertungen validieren, sondern auch konkrete Handlungsempfehlungen mit Hilfe von deskriptiven, multivariaten und inferentiellen Statistiken sowie Treiberanalysen ableiten.

Je nach konkreter Fragestellung, Art und Umfang der Daten und dem Ziel der Untersuchung können inhaltlich eine Vielzahl an Analytics angewandt werden, um bestmögliche Insights aus den Erhebungen zu ziehen.

Unter anderem sind die folgenden Analysen möglich:

- Deskriptive Häufigkeitsanalysen
- Zielgruppenanalysen
- Korrelationsanalysen
- Treiberanalysen mittels PLS



Das IWD untersucht jährlich mehr als 700 POS Standorte mit eigenen Netzwerken an freiberuflichen Interviewern in 25 europäischen Ländern.

Die computergestützte persönliche Erhebung auf Ihrer Fläche ermöglicht eine unverzügliche Übermittlung der Interviews an den IWD Server, sowie einen Qualitätscheck der eingehenden Daten in Echtzeit.



Seit 2019 ist das IWD ISO 20252 zertifiziert und optimiert Abläufe und Prozesse stetig. Ein systemisches Qualitätssicherungsmanagement garantiert revisionssichere Daten in allen Ländern.

Systemische, länderübergreifende Studien werden zentral gesteuert und für Sie aus einer Hand mit einem festen Ansprechpartner für das Gesamtprojekt realisiert.

Das IWD ist Mitglied in:

ADM.

Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.



Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.

DGOF

Deutsche Gesellschaft für Online-Forschung e.V.

ESOMAR

European Society for Opinion and Market Research

POS-Befragungen

Im Dialog mit Ihren Kunden auf der Fläche,
für valide Insights und eine passgenaue
Maßnahmenumsetzung



www.iwd-marketresearch.de/pos-befragungen

Made with



by IWD