

MARKTFORSCHUNGS-AUSBILDUNG

réalités research hat eine Palette von Workshops entwickelt zur Aus- und Weiterbildung von Projektleiter/innen aus Betrieben und Instituten:

- **Projektleitung in der Markt- und Sozialforschung** (So leitet man ein Marktforschungsprojekt, vom Studiendesign bis zur Präsentation)
- **So macht man gute Fragebögen** (von der Problemstellung, über den Fragenkatalog zum professionellen Befragungstool)
- **Was Sie über Statistik und Repräsentativität wissen sollten** (Aussagekräftige Resultate dank zuverlässiger Stichproben und professioneller Studiendesigns)
- **So macht man gute Kundenzufriedenheitsbefragungen** (Modelle der Kundenbeziehung und deren Anwendung in der Marktforschung)
- **So macht man gute Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen** (Modelle der Mitarbeiterbeziehung und deren Anwendung in der Marktforschung)

Alle Workshops werden regelmässig öffentlich angeboten. Sie können aber auch betriebsintern gebucht werden (in deutsch, englisch und französisch).

Mehr Informationen finden Sie unter www.mafo-expert.net

ARBEITEN SIE MIT EINEM ECHTEN PROFI!

Wirklich gute Marktforschung lebt neben methodischem Know how vor allem von der Erfahrung Ihres Ansprechpartnes. Deshalb werden Sie bei *réalités research* nie mit einem Junior-Projektleiter abgespeist. Hier werden Sie immer vom Chef persönlich bedient:



Jörg Hilber, Executive Master of Services Marketing & Management, CEO *hilber systemic management*.

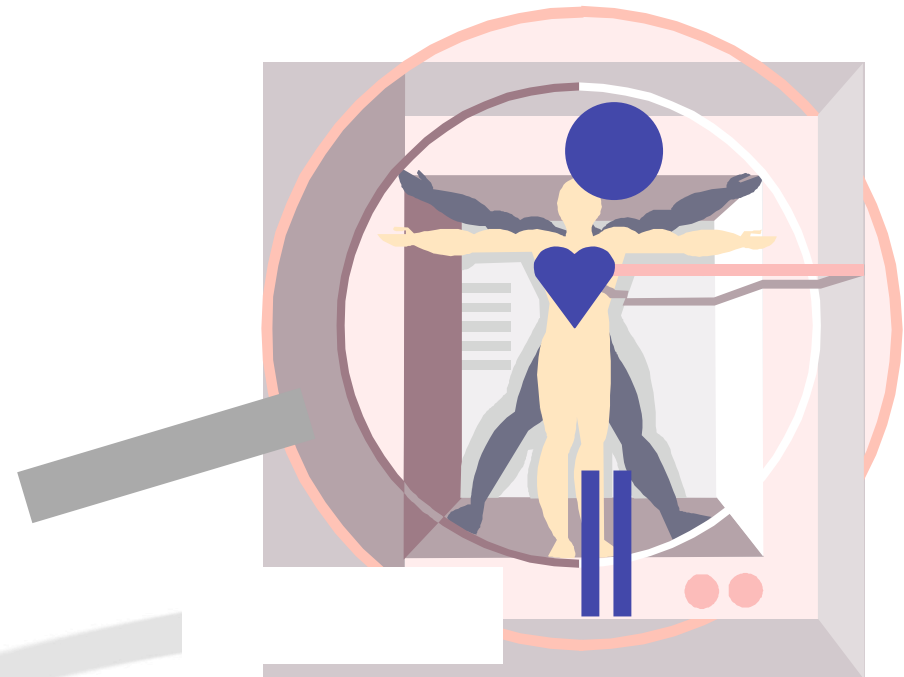
Vorher 11 Jahre Tätigkeit beim LINK Institut für Markt- und Sozialforschung, zuerst als Projektleiter, dann als Verantwortlicher für den Bereich Internationale Marktforschung, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse, Mitglied der Geschäftsleitung.

Dozent an der Hochschule für Wirtschaft Luzern, der Fachschule für Bankwirtschaft Zürich, der University of Business & Finance und dem Institut für Finanzplanung, Wettingen.

Mehr Informationen finden Sie unter www.research.realites.ch

réalités research, Stadthausstr. 2, CH - 6003 Luzern, Schweiz
hilber@realites.ch, Tel +41 (0)41 310 05 40, Fax +41 (0)41 210 21 54

Wirklichkeiten erkennen



Qualitative Marktforschung von A bis Z
Projektmanagement
Implementierung von Studiendesigns



MARKTFORSCHUNG MIT SYSTEM

Unsere Marktforschungsmethoden orientieren sich an den Erkenntnissen der Systemtheorie. Wir analysieren eine Problemstellung in ihrer gesamten Komplexität von ineinander verzahnten Elementen. Dann geben wir klare, umsetzungsorientierte Empfehlungen.

Grundsätzlich arbeiten wir auf 3 Ebenen:

Kopf: Hier geht es um die objektiven, rationalen Elemente einer Problemstellung, z.B. um Produkteigenschaften oder Leistungen. Wir untersuchen, welche Argumente beim Kunden/Konsumenten funktionieren, welche Leistungen wegen ihrer hohen Qualität geschätzt werden, usw.

Herz: Hier geht es um die Emotionale. Welche latenten Erwartungen bestehen? Warum werden bestimmte Kaufentscheidungen getroffen? Welche Rolle spielen Umfeld, Familie etc.? Womit können Begeisterung und emotionale Bindung hervorgerufen werden?

Beine: Hier geht es um die Umsetzung. Die Beine stehen für den Weg, der zu gehen ist. Wir liefern klare Handlungsempfehlungen. Bei uns erhalten Sie nie einen Zahlenberg, den Sie selber interpretieren müssen. Auf Wunsch implementieren wir mit Ihnen die Massnahmen.

QUALITATIVE MARKTFORSCHUNG

Unser Angebot

réalités research führt **qualitative Marktforschungsprojekte von A-Z** durch, inkl. Studiendesign, Interviewguide, Rekrutierung, Interviewing, Analyse/Interpretation und Bericht/Präsentation/DVD:

- **Gruppendiskussionen** (Focus Groups)
- **Tiefeninterviews** (face to face und telefonisch)
- **E-Groups** (Online-Gruppendiskussionen)
- **System-Aufstellungen**

Bei allen qualitativen Studien erhalten Sie eine **DVD-Aufzeichnung** aller Interviews/Gruppendiskussionen in voller Länge, eine „**Best of-DVD**“ mit den wichtigsten, typischsten Aussagen zu Ihrer Problemstellung, eine vollständige **Niederschrift** aller Aussagen, einen **detaillierten Bericht** in Form einer Powerpoint-Präsentation, untermalt mit typischen Aussagen, einen **Workshop** an Ihrem Firmensitz zur Definition erster Massnahmen. Bei Gruppendiskussionen haben Sie die Möglichkeit „live“ anwesend zu sein, und das Geschehen auf **Grossleinwand** mitzuverfolgen.

Unsere Produkte

Focus on Customers / Focus on Competition

Qualitatives Tool zur Analyse der Kundenbeziehung. Definiert, welche Aspekte ihres „Angebots“ Begeisterungs-, respektive Leistungs- oder Basisfaktoren sind und was ihre Kunden „vertreiben“ würde.

Focus on Competition analysiert Ihre Konkurrenz nach dem gleichen System.

Focus on Competition

Hören Sie den Kunden Ihrer Konkurrenten zu, was Ihre Mitbewerber besser machen als Sie und finden Sie heraus, wie Sie Konkurrenzkunden gewinnen und Ihre Mitbewerber überflügeln können.

Focus on Staff

Qualitative Analyse der Mitarbeiterbeziehung. Was führt zu Motivation und Commitment, wie entsteht Mitarbeiterzufriedenheit, welche Basisleistungen müssen Sie bieten, was läuft bei Ihnen schief?

In Home Family Focus Groups

Ist Ihre Zielgruppe die Familie? Dann analysieren sie deren Funktionsweise, Entscheidungsprozesse und Rollen dort wie sie auch „stattfinden“, nämlich bei der Familie zu Hause. Nach kurzer Zeit vergisst die Familie den Moderator, und die Gruppeninteraktion läuft ganz natürlich ab. Dann wird es richtig interessant...

In Office Focus Groups

Sind Ihre Zielgruppe andere Unternehmen? Dieses Tool untersucht Unternehmensentscheidungen und Prozesse dort, wo Sie tatsächlich stattfinden, nämlich im Unternehmen. Unternehmensentscheidungen und -interaktionen können „live“ mitverfolgt werden.

Qualitative Shop-Observation

Die viel bessere Alternative zu Mystery Shoppings. Sehen Sie das Kundenerlebnis am POS mit den Augen Ihrer Kunden.

QUANTITATIVE MARKTFORSCHUNG

Unser Angebot

réalités research stellt Ihnen sein Know How für alle Ihre Anliegen der quantitativen Marktforschung zur Verfügung :

- **Erstellen von Fragebögen** (deutsch, französisch, englisch)
- **Erstellen von Studiendesigns** (inkl. Stichprobe, Fragebogen, Auswertungsanweisungen und Berichterstattung)
- **Projektleitung** (Abwicklung Ihrer gesamten betrieblichen Marktforschung)
- **Fragebogen-Übersetzungen** (deutsch, französisch, englisch)
- **Kundenzufriedenheitsmessung** (in Kooperation mit dem LINK Institut)
- **Mitarbeiterzufriedenheitsmessung** (in Kooperation mit dem LINK Institut)
- **MYSTERY SHOPPINGS** (mit eigenem Feldstab)