

<b>Vorlage</b>		Vorlage-Nr:	E 88/0016/WP17
Federführende Dienststelle: Eurogress		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		AZ:	
		Datum:	21.05.2015
		Verfasser:	
<b>Besucher- und Kundenbefragung im Eurogress</b>			
Beratungsfolge:			TOP: __
Datum	Gremium	Kompetenz	
09.06.2015	BAE	Kenntnisnahme	

**Beschlussvorschlag:**

Der Betriebsausschuss Eurogress nimmt den Bericht zu den Ergebnissen der Besucher- und Kundenbefragung zur Kenntnis.

(Prof. Dr. Sicking)

Beigeordneter

## **Erläuterungen:**

### **1. Kundenbefragung**

Seit 2010 befragt das Eurogress konsequent seine Kunden nach deren Zufriedenheit. Pro Jahr beteiligen sich ca. 20 Kunden an der Befragung. Die Leistungen des Eurogress werden konstant sehr gut bewertet (s. Anlage).

Die Weiterempfehlungsrate beträgt 100%.

Im Tivoli werden die Kunden seit 2014 konsequent nach ihrer Zufriedenheit befragt. An der Befragung haben sich 13 Kunden beteiligt.

### **2. Besucherbefragung**

Seit März 2014 gibt es im Eurogress eine mobile Stehle inkl. Monitor für die Besucherbefragung. Diese steht bei allen Veranstaltungen zur Verfügung. Die Besucher werden nach ihrer Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals, den Wartezeiten etc. (s. Anlage) gefragt. Diese Zahlen werden regelmäßig ausgewertet und dienen zur Optimierung der Services im Eurogress.

## **Anlage/n:**

- Besucherzufriedenheit im Eurogress
- Entwicklung Kundenzufriedenheit im Eurogress
- Entwicklung Kundenzufriedenheit Tivoli