

# Top 2 „Aktuelles aus der Geschäftsstelle“

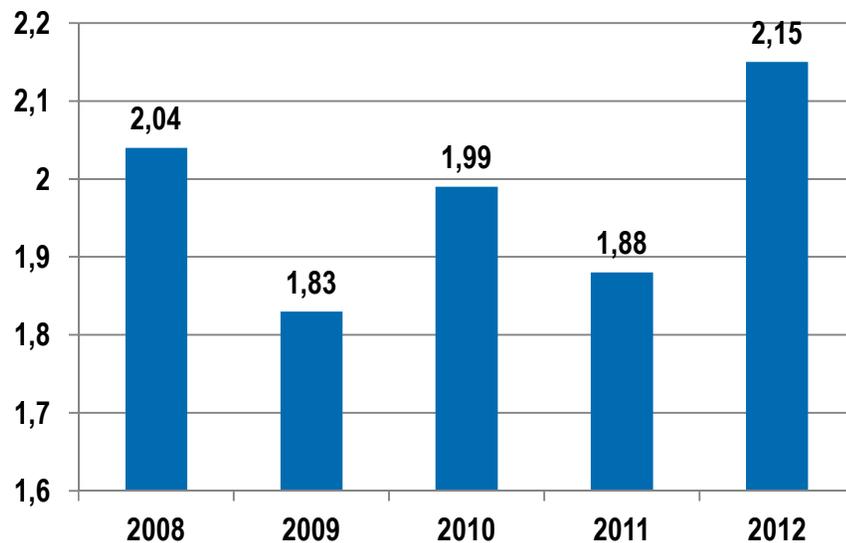
Den Nutzen für Fördermitglieder optimieren –  
jährliche Förderumfragen als Stimmungsbarometer

-

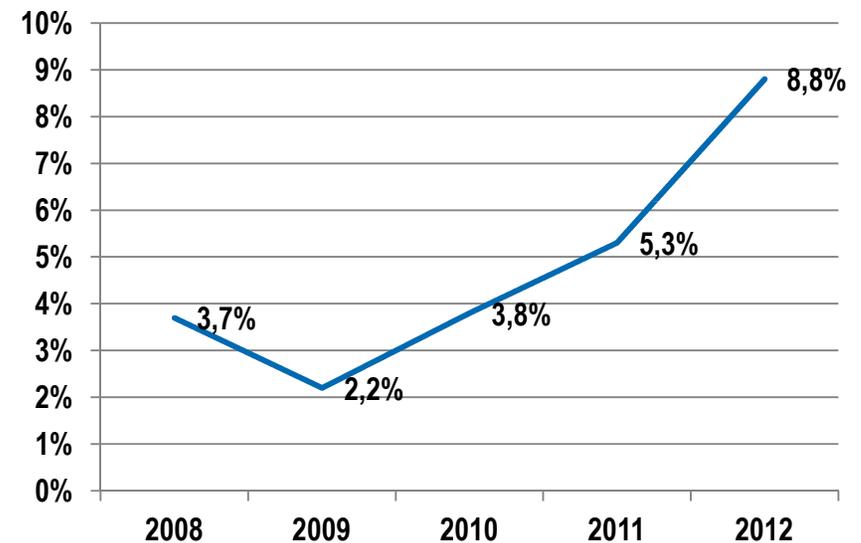
Vortrag Dirk Flege beim Förderertreffen am  
29.04.2013 in Kaltenkirchen

# Fördermitglieder 2012: ein außergewöhnliches Jahr

2012: schlechtester Zufriedenheitswert



2012: höchste Austrittsquote



## Aber:

„Weit überdurchschnittliche Gesamtzufriedenheit“ und „weit überdurchschnittliche Emotionale Mitgliederbindung im Vergleich zu Institutionenverbänden“ (forum! Marktforschung GmbH, Okt. 2011)

# Von unseren Erfolgen profitieren alle in der Branche



# Fördererumfragen helfen auf der Suche nach Nutzenoptimierung



- Jährliche Umfragen zur Zufriedenheit und Vorschlägen für neue Angebote
- Ergebnisse sind nicht immer leicht zu interpretieren (Bsp. 2012: 70% hatten Interesse an MdB-Dienstleistung, aber nur 15% konkreten Bedarf)
- Was tun?
  - Pragmatisch vorgehen

# Fördererumfragen geben Impuls, Neuerungen auszuprobieren



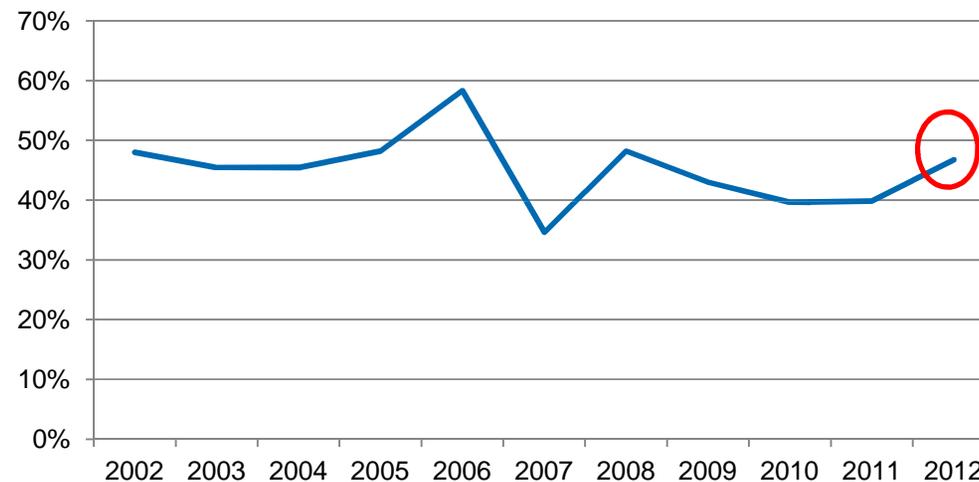
Beispiele aus Umfrage 2011:

- 3. Förderertreffen zu Innovationen (76%) ✓
- Arbeitsgruppe „Eisenbahner mit Herz“ (26%) ✓
- Arbeitsgruppe „Kombinierter Verkehr“ (47%) ✓

# Neuerungen werden regelmäßig evaluiert

- Bsp.: Drittes Förderertreffen im Jahr

Durchschnittliche Anwesenheit pro Jahr



- Bsp.: Arbeitsgruppe „Eisenbahner mit Herz“ (seit Gründung 2011 kein Personenverkehrs-EVU ausgetreten)

# Patentrezept gibt es nicht

- Permanenter Anpassungsprozess
- Ständiger Austausch zwischen Geschäftsstelle und Fördermitgliedern
- Alles kommt regelmäßig auf den Prüfstand
- Wir wollen immer besser werden. Helfen Sie uns dabei! Im eigenen Interesse!

# Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Dipl.-Pol.

Dirk Flege, Master of Business Marketing (MBM)  
| Geschäftsführer | [dirk.flege@allianz-pro-schiene.de](mailto:dirk.flege@allianz-pro-schiene.de)