

Beispiel: Interview & Umfrage zur Kundenbindung im Online-Handel

Teil 1: Interviewleitfaden (Online-Händler)

Beispielinterview: Kundenbindung im Online-Handel

Interviewpartner: Max Schröder, Geschäftsführer eines mittelständischen Online-Shops für nachhaltige Büroartikel

Dauer: ca. 20-30 Minuten

Format: Leitfadeninterview (telefonisch oder via Zoom)

Einleitung für das Interview

"Vielen Dank, Herr Schröder, dass Sie sich heute Zeit für das Gespräch nehmen. Ich schreibe derzeit meine Studienarbeit im Fach Betriebswirtschaftslehre mit dem Thema 'Strategien zur Kundenbindung im Online-Handel'. In diesem Zusammenhang interessiert mich besonders, wie kleine und mittelständische Unternehmen Kundentreue fördern und wo Sie Herausforderungen sehen. Ich würde Ihnen dazu ein paar offene Fragen stellen - Sie können ganz frei antworten. Das Interview wird anonymisiert verwendet und ausschließlich für wissenschaftliche Zwecke genutzt. Wenn Sie bereit sind, starten wir direkt."

Interviewleitfaden

I. Einstieg & Kontext

1. Könnten Sie mir kurz Ihr Unternehmen vorstellen?
2. Seit wann sind Sie im Online-Handel tätig - und wie wichtig ist der digitale Vertrieb für Ihr Geschäftsmodell?

II. Kundenverhalten & Herausforderungen

3. Wie erleben Sie das Verhalten Ihrer Kundinnen und Kunden? Kommen sie häufig wieder oder handelt es sich eher um Einmalkäufe?
4. Was sind aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen in der Kundenbindung im Online-Handel?

III. Aktuelle Maßnahmen zur Kundenbindung

5. Welche konkreten Strategien oder Tools nutzen Sie aktuell, um Kunden langfristig an Ihr Unternehmen zu

Beispiel: Interview & Umfrage zur Kundenbindung im Online-Handel

binden?

6. Können Sie ein Beispiel nennen, bei dem eine Maßnahme besonders gut oder weniger gut funktioniert hat?

IV. Kundenfeedback & Evaluation

7. Wie messen Sie den Erfolg Ihrer Maßnahmen zur Kundenbindung? Gibt es bestimmte Kennzahlen oder Feedbacks, die Sie heranziehen?

8. Nutzen Sie Umfragen oder andere Methoden, um direkt von Ihren Kunden zu erfahren, was sie sich wünschen?

V. Trends & Zukunftsperspektive

9. Beobachten Sie bestimmte Trends im Bereich Kundenbindung, z. B. durch Digitalisierung oder veränderte Kundenerwartungen?

10. Welche Ideen oder Tools würden Sie in Zukunft gerne einsetzen, um die Kundenbindung weiter zu verbessern?

VI. Abschluss

11. Wenn Sie einem Einsteiger im Online-Handel einen einzigen Tipp zur Kundenbindung geben dürften - wie würde der lauten?

12. Möchten Sie noch etwas ergänzen, was wir nicht angesprochen haben, das aber aus Ihrer Sicht wichtig wäre?

Teil 2: Kundenumfrage (Online-Käufer)

Beispielumfrage: Kundenbindung im Online-Handel (für Endkund*innen)

Ziel: Diese Umfrage dient dazu, das Kaufverhalten im Online-Handel besser zu verstehen und herauszufinden, welche Maßnahmen zur Kundenbindung besonders wirksam sind.

Beispiel: Interview & Umfrage zur Kundenbindung im Online-Handel

Dauer: ca. 3-5 Minuten

Fragen (anonym und freiwillig):

1. Wie häufig kaufen Sie online ein?

☐ Mehrmals pro Woche

☐ Einmal pro Woche

☐ Mehrmals pro Monat

☐ Selten

2. Was ist Ihnen bei einem Online-Shop besonders wichtig? (Mehrfachantwort möglich)

☐ Preis-Leistungs-Verhältnis

☐ Schneller Versand

☐ Kundenservice

☐ Treue-/Bonusprogramme

☐ Nachhaltigkeit

☐ Personalisierte Angebote

3. Was würde Sie dazu bewegen, erneut bei einem Online-Shop einzukaufen?

☐ Rabattaktionen für Bestandskunden

☐ Persönliche Empfehlungen

☐ Exklusive Inhalte oder Angebote

☐ Punkte-/Bonussysteme

☐ Regelmäßige Newsletter

4. Haben Sie bereits an einem Bonus- oder Treueprogramm teilgenommen?

☐ Ja

☐ Nein

5. Wie zufrieden waren Sie mit dem Treueprogramm?

Beispiel: Interview & Umfrage zur Kundenbindung im Online-Handel

- ☐ Sehr zufrieden
- ☐ Zufrieden
- ☐ Neutral
- ☐ Unzufrieden
- ☐ Sehr unzufrieden

6. Würden Sie Freunden oder Bekannten einen besonders guten Online-Shop weiterempfehlen?

- ☐ Ja, wenn ich sehr zufrieden bin
- ☐ Eher nicht
- ☐ Nein

7. Haben Sie weitere Wünsche oder Kommentare zu Online-Shops?

(Freitextfeld)