



UNTERNEHMEN

In Dresden finden jährlich die Filmnächte am Elbufer statt – ein einzigartiges Open Air Kinooevent, das seinen Zuschauern mit technischen Showeinlagen und entspannter Atmosphäre ein ganz besonderes Kinoerlebnis bereitet. Täglich strömen an den lauwarmen Sommernächten tausende Besucher zu den Veranstaltungen hin, um unter den Sternen spannende Blockbuster, atemberaubende Konzerte oder eindrucksvolle Bühnenshows mit Freunden & Familie zu genießen. Unter ihnen zählen nicht nur die Dresdner selbst, sondern auch Touristen, die teilweise weit gereist sind, um das beliebte Kinospetakel mitzerleben. Alle von ihnen sollen ein unvergessliches Erlebnis bekommen. Darum verfolgen die Veranstalter, PAN GmbH, permanent das Ziel, dem mächtigen Ruf der Filmnächte am Elbufer und den sehr hohen Erwartungen der Besucher immer wieder aufs Neue gerecht zu werden.




HERAUSFORDERUNG

Bisher setzte die PAN GmbH zur Messung der Kundenzufriedenheit Papierfragebögen ein. Um mit einfacheren Mitteln schneller und kompakter das Feedback der Besucher zu erheben, wandten sich die Veranstalter der Filmnächte am Elbufer an Spectos. Das Befragungstool Feedbackstr sollte eine Möglichkeit schaffen, zur Qualitätssicherung die Meinungen der Gäste in Echtzeit zu analysieren und noch während der Veranstaltung zu Verbesserungen beizutragen. Dafür sollen leicht zugängliche Multi-Channel Zufriedenheitsbefragungen gezielt Fragen zur Service-Qualität in verschiedenen Bereichen, wie etwa Gastronomie und Besucherbetreuung, stellen.



Filmnächte am Elbufer

Auf einen Blick

-  **Industrie**
Events & Veranstaltungen
-  **Headquarters**
Dresden
-  **Webseite**
<https://dresden.filmnaechte.de/>

Highlights

- ✓ ca. 3.500 Sitzplätze
- ✓ über 55 Filmveranstaltungen
- ✓ zahlreiche nationale und internationale Künstler mit mehr als 200.000 Gästen

LÖSUNG

In enger Abstimmung mit Spectos wurde ein maßgeschneiderter Fragebogen entwickelt, der genau die Informationen erhebt, die für die Veranstalter der Filmnächte am Elbufer von gesteigertem Interesse sind. Zur Durchführung der Befragung wurden mithilfe einer detaillierten Personalplanung Promoterinnen an einzelnen Veranstaltungsabenden eingesetzt. So erfolgte eine direkte und persönliche Besucherbefragung via Tablet und integriertem Fragebogen. Zusätzlich wurden beide Veranstaltungsorte mit Werbemitteln wie Postkarten, Plakaten und Tischaufstellern ausgestattet, welche QR-Code und Shortlink zur Zufriedenheitsmessung enthielten. Die Feedbackvergabe erfolgte durch die Kombination der beiden Varianten direkt vor Ort oder von zu Hause aus. Den Gästen wurde damit die Möglichkeit gegeben, einfach und bequem mit ihrem Feedback aktiv an den Filmnächten mitzuwirken.

ERGEBNIS

Mit der Multi-Channel Zufriedenheitsbefragung und dem zusätzlichen Support von Spectos erhält die PAN GmbH jährlich über 4.000 Meinungen von ihren Besuchern. Das aufschlussreiche Feedback zu Gastronomie, Service und Personal deckt verborgene Potentiale auf, sodass sich noch während der Veranstaltungen Maßnahmen zur Optimierung ergreifen lassen. Die zahlreichen Ideen und Anregungen werden außerdem kontinuierlich in die Planungen für die nächstjährige Veranstaltung aufgenommen. Feedbackstr ermöglicht die Steuerung und Optimierung aller Filmnächte-Events und schafft mit einem gezielten Customer Experience Management eine erfolgreiche Grundlage zur Steigerung der Besucherbindung. Und das Befragungstool überzeugt auf ganzer Linie: Seit 2013 arbeiten die Filmnächte am Elbufer kontinuierlich mit Spectos zusammen. Auch 2019 soll den Gästen wieder ein gelungener Kinossommer und unvergessliche Events geboten werden - selbstverständlich wieder mit der Unterstützung der Besucher durch die Teilnahme an der Zufriedenheitsbefragung .



”

Wir erhielten sehr viel positives Feedback sowie Verbesserungsvorschläge. Feedbackstr ist ein schönes Instrument, um hilfreiche Hinweise zu erhalten, auf die man schnell eingehen kann.

Irina Schneider
Head of Marketing
PAN GmbH

