



UNTERNEHMEN

Die Coffee Fellows GmbH wurde 1999 in München gegründet. Das Coffee Shop-Konzept wirbt mit dem Slogan "Feel at home" und soll seinen Kunden wie ein Zuhause sein, in dem Kaffee von hervorragender Qualität in angenehmer Atmosphäre angeboten wird. Neben besten Kaffeekreationen werden frisch zubereitete Bagels in zahlreichen Varianten von süß bis salzig angeboten. Das Franchise-Unternehmen beschäftigt Mitarbeiter in bereits über 100 Shops.

HERAUSFORDERUNG

Der Auftrag bestand in der Ermittlung der allgemeinen Kundenzufriedenheit in einzelnen Filialen. Durch die Ergebnisse sollte eine Stärkung der Kundenbindung erfolgen. Nach erfolgreichem Test wurde eine Erweiterung des Feedbackstr-Einsatzes von 4 Testfilialen auf alle Franchise-Filialen deutschlandweit beschlossen.



Coffee Fellows

Auf einen Blick

-  **Industrie**
Café & Restaurant
-  **Headquarters**
Unterföhring
-  **Website**
www.coffee-fellows.com

Highlights

- ✓ „Feel at home“ Charakter
- ✓ Über 100 Restaurants & Shops in Tank- und Raststätten
- ✓ Coffee Shop Award Gewinner 2009



LÖSUNG

Für Coffee Fellows wurden zunächst Kundenzufriedenheitsumfragen erstellt. Die Gäste der Filialen erhielten über Tischaufsteller Zugriff auf die Umfragen. Durch das Einschannen von QR-Code und Shortlink erfolgte die Umfrageteilnahme. Zusätzlich wurden an allen Kassen Flyer ausgelegt und während des Bezahlvorgangs dem Kunden überreicht. Auf diese Weise konnte jeder seine Meinung zum Service, Speisenangebot oder Personal ganz bequem von zu Hause oder unterwegs aus abgeben. Und die Zahlen stimmen: Durch die hohe Anzahl der gesammelten Ergebnisse arbeitet Coffee Fellows bereits seit 2013 zufrieden mit Feedbackstr.

ERGEBNIS

Durch die vorliegenden Ergebnisse passt die Coffee Fellows GmbH Produktangebote an, schafft Qualitätsbewusstsein und erkennt Schwachstellen im Service.

Zusätzlich schärft das Franchise-Unternehmen sein Image als innovatives und kundenorientiertes Unternehmen gegenüber seiner Zielgruppe.

Zusätzlich wird Coffee Fellows durch die landesweite Messung der Kundenzufriedenheit ein Vergleich zwischen den inzwischen über 100 Filialen ermöglicht. Durch die umfangreichen Analyseansichten und Auswertungstools behält der Franchiser stets den Überblick über alle Standorte.



**MULTICHANNEL-MESSUNG
ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT**



**TISCHAUFSTELLER, FLYER,
WEBPAGE & SOCIAL MEDIA**



**ANALYSE & BENCHMARK
ALLER COFFEE SHOPS**