



UNTERNEHMEN

Der kundenbegeisterte Pizzalieferant Happy Pizza ist in Dresden und Umgebung für seine serviceorientierte Einstellung regelrecht bekannt und hat seinen zunehmenden Erfolg nicht nur der leckeren Pizza zu verdanken, sondern auch seinen „Happy Kunden“.

HERAUSFORDERUNG

Aber was genau zaubert den Kunden von Happy Pizza immer ein Lächeln auf die Lippen? Zum einen legt das Dresdner Unternehmen viel Wert auf frische Zutaten, die immer aus regionaler Quelle stammen. Eine weitere Besonderheit ist der eigenproduzierte Teig, der vor Ort gemacht und im speziellen Pizzaofen knusprig aufgebacken wird. Zum anderen wird zur großen Freude der Kunden die Kundenzufriedenheit kontinuierlich gemessen und in Echtzeit überprüft. Doch wie setzen Geschäftsführung, Restaurantleiter und die einzelnen Teams diese Aufgabe täglich um?

In einer Industrie in der alles schnell gehen muss, brauchte Happy Pizza eine Feedback-Lösung, die genauso schnell für Kunden sowie Mitarbeiter funktioniert. Zudem war es Happy Pizza von großer Wichtigkeit, dass die Feedback-Lösung eine technische Schnittstelle zum Bestellsystem bildet, damit das Feedback der jeweiligen Bestellung und dem jeweiligen Fahrer zugeordnet werden kann. Somit kann besser auf spezifisches Feedback eingegangen werden.



Happy Pizza

Auf einen Blick

-  **Industrie**
Hospitality
-  **Headquarter**
Ullersdorf
-  **Webseite**
www.happy-pizza.de

Highlights

- ✓ Regionale Produkte
- ✓ Schnelle Reaktion auf Kundenbedürfnisse
- ✓ Hohe Kundenzufriedenheit

LÖSUNG

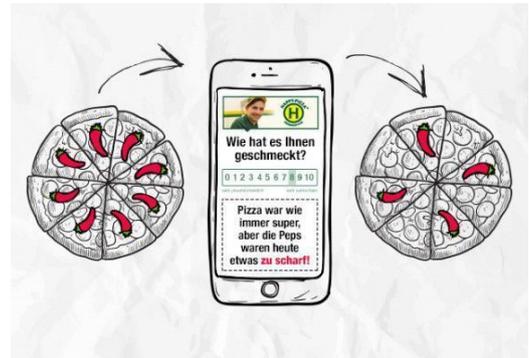
In Zusammenarbeit mit Happy Pizza stellte Spectos ein passendes Konzept auf, welches zum Kundenkreis des Pizzalieferanten passt. Die Umsetzung gelang mit dem hauseigenen Befragungstool Feedbackstr. Durch den Versand von kurzen, knackigen Feedback-SMS werden Kunden, welche bei der Bestellung eine Handynummer angegeben haben, nach einem angemessenen Zeitraum per SMS kontaktiert und zur Feedbackabgabe animiert. Dies wurde durch die Erstellung einer geschützten Schnittstelle ermöglicht.

Den Kunden wird nur eine wichtige Frage gestellt: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Happy Pizza einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“. Durch die kurze Teilnahmezeit wird zum einen die Teilnahmequote erhöht und zum anderen eine kontinuierliche Quelle für Feedback eingerichtet. Die Feedbackabgabe erfolgt genauso schnell und einfach für Kunden wie die Auswertung und Evaluierung der Ergebnisse für Teammitglieder.

ERGEBNIS

Inzwischen ist Feedbackstr fester Bestandteil aller 3 Happy Pizza Filialen und nicht mehr wegzudenken: Es wurden sogar Displays in den Küchen der Standorte aufgehängt, damit das kundenbegeisterte Happy Pizza Team sofort über neu eingegangene Feedbacks informiert wird und, sofern nötig, in Echtzeit reagieren kann. Ausgewählte Kunden werden nach Abgabe ihres Feedbacks von den Restaurantleitern persönlich kontaktiert, um sich für das Feedback zu bedanken oder eventuelle Kritik genauer zu hinterfragen. Zudem wird das Kundenfeedback in regelmäßigen Abständen in Teambesprechungen analysiert.

Feedbackstr wird auf der Geschäftsführungsebene bei Happy Pizza schon täglich eingesetzt. Durch die hilfreichen Vergleichsdarstellungen wird der Geschäftsführung die Arbeit erleichtert, die Leistung der Standorte einzeln und im Vergleich zu überprüfen. So bleibt selbst der vielbeschäftigte Geschäftsführer immer über den aktuellen Stand im Unternehmen informiert: Und das auf einen Blick.



ECHTZEIT-ANALYSE VON KUNDENFEEDBACK



FEEDBACK-SMS



FEEDBACKABGABE INNERHALB GESCHÜTZTER SCHNITTSTELLE