



Imagineering by LK-AG ist eine eingetragene Technologiemarkte

PRESSEMITTEILUNG

April 2013

## **Kundenzufriedenheit hervorragend:**

### **LK-AG legt Zahlen nach der Net Promoter Score Methode offen**

Als „Global Player“ kann man die LK-AG nun ganz bestimmt nicht bezeichnen, auch wenn der Spezialist für Markenkommunikation, Live-Events und Neue Medien längst weltweit agiert. Dass es sich aber durchaus lohnt, mal zu schauen, was die Großen so treiben, zeigt das Ergebnis der letzten Kundenzufriedenheitsumfrage, die das Essener Unternehmen Anfang des Jahres durchführte. Genauso wie Dell, Ebay, Amazon und andere Weltkonzerne befragt LK seine Kunden nämlich nach der Net Promoter Score Methode, die vom US-amerikanischen Wirtschaftsstrategen Fred Reichheld begründet wurde.

„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unsere Leistungen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“ – dies ist die einzige Frage, die dabei einem vorher festgelegten Kundenkreis gestellt wird. Im besten Fall erhält man die Note zehn, im schlechtesten die eins. Fällt nun die Antwort negativ oder neutral aus, das heißt auf der Skala irgendwo im Bereich zwischen null und acht, fragt der Interviewer natürlich nach dem Warum. Auf diese Weise bekommt das durchführende Unternehmen ein Feedback von unschätzbarem Wert. Ein Feedback, welches die LK-AG genutzt hat, denn seit drei Jahren nimmt die Kundenzufriedenheit bei den Essenern kontinuierlich zu.

Mit Hilfe einer Formel erhält man aus den reinen Bewertungszahlen eine Kennziffer, die messbaren Aufschluss über die Kundenloyalität gibt. Dieser sogenannte Net Promoter Score – kurz NPS – kann theoretisch zwischen -100 und 100 liegen. Je höher der NPS ist, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit des gesunden Wachstums auf Basis einer stabilen Kundenstruktur. Dabei gilt ein Wert um die 30% als gut, einer über 50% als sehr gut und bei über 65% spricht man von hervorragend.



Imagineering by LK-AG ist eine eingetragene Trademark

Pressemitteilung LK-AG legt Zahlen der Kundenzufriedenheitsumfrage offen

Seite 2

2011 hat die LK-AG damit begonnen, ihre Auftraggeber regelmäßig zum Jahresbeginn nach der Zufriedenheit mit den Leistungen aus dem Vorjahr zu fragen. Anfang 2013 wurden wieder insgesamt 150 Personen aus 106 Kundenunternehmen angerufen, um ihnen die ultimative Frage zu stellen. Jetzt wurden die Zahlen ausgewertet und das Ergebnis kann sich wirklich sehen lassen. Zum Vergleich: 2011 ergab sich ein NPS von 56,67%, 2012 wurden schon 63,33 % erreicht und in 2013 lag die LK-AG bei hervorragenden 69,33%.

Speziell wenn man bedenkt, dass Riesen wie Amazon, Ebay oder Dell mit einer NPS-Effizienz von 50 - 80 % operieren, ist das ein Ergebnis, auf das die Essener zu Recht stolz sein dürfen. Und es belegt die Tatsache in Zahlen, dass Konzerne wie Caterpillar, Miele oder BASF seit vielen Jahren immer wieder – und scheinbar sehr zufrieden – auf die Kompetenz des 50 Mann starken Unternehmens vertrauen.

*Pressekontakt:*

*LK Aktiengesellschaft  
Petra Vollmann  
Corporate Communications  
Wilhelm-Beckmann-Straße 19  
45307 Essen*

*p.vollmann@lk-ag.com  
Tel.: +49 201 7472-351  
Fax: +49 201 7472-100*



Imagineering by LK-AG ist eine eingetragene Technologiemarkte

## Firmenprofil

Die LK-AG ist ein weltweit agierender Spezialist für Markenkommunikation, Live-Events und Neue Medien. Auf Messen, bei Events sowie am Point of Sale macht das Unternehmen die Werte, Visionen und Produkte namhafter Kunden erlebbar.

Die Essener entwickeln individuelle, kreative Lösungen und setzen diese unter Einsatz neuester Technologien um. Die jahrzehntelange Erfahrung im professionellen Umgang mit modernster Hardware bildet dafür die Basis.

Eine eigene Abteilung beschäftigt sich unter dem Markennamen „Imagineering by LK-AG“ mit der Erforschung und Entwicklung innovativer Präsentations- und Kommunikationstechnologien. Hier werden beispielsweise Multitouch-Präsentationen, 3D Filme, Animationen oder Imagefilme konzipiert.

Als unkonventioneller Pionier der Veranstaltungsbranche hat sich die LK-AG konsequent und kontinuierlich weiterentwickelt. Heute bietet der ehemalige Technikdienstleister seinen Kunden echten Full Service für jedes Veranstaltungsformat - sei es bei Messeauftritten, Galaabenden, Konzerten, Symposien, Roadshows oder Hauptversammlungen.

Von der Beratung über die konzeptionellen Inhalte bis zur Realisierung mit modernster State-of-the-Art-Technik, die aus dem eigenen, umfangreichen Equipmentpool stammt, bietet die LK-AG alle Dienstleistungen aus einer Hand.