

"Customer Experience Measurement" in der „Retail“ Industrie

Steckbrief

Aufgabenstellung

- Identifizierung zentraler „Customer Experience“ Treiber in der „Retail“ Industrie und Erarbeitung von Messansätzen

Vorgehen

- Erarbeitung eines initialen Sets an Treibern durch systematische Literaturrecherche
- Validierung und Ergänzung des Sets durch qualitative Interviews
- Ranking der Treiber basierend auf Umfrageergebnissen
- Erarbeitung von Messansätzen für die Top Treiber

Setup

- Ein Projektkursteam bestehend aus 4 Masterstudierenden
- Enge Zusammenarbeit mit Vertretern von Deloitte

Ergebnisse

- Liste der Top Treiber der „Customer Experience“ in der Retail“-Industrie inklusive entsprechender Messansätze für diese