

Vorlage Austrittsbefragung

Austrittsgründe verstehen, ohne Mitglieder zu verhören

Ausfüllbare BVVGF-Arbeitshilfe für die Verbandspraxis

Wofür Sie dieses Dokument nutzen

Diese ausfüllbare Arbeitshilfe führt durch die wichtigsten Prüfpunkte, Entscheidungen und nächsten Schritte. Sie ist für die direkte Nutzung im Verbandsalltag angelegt.

Arbeitsstand

Verband / Organisation

Bearbeitet von / Datum

1. Schnellcheck

So arbeiten Sie mit dem Check

Markieren Sie erledigte Punkte. Übertragen Sie offene oder unklare Themen anschließend in den Maßnahmenplan.

- ☐ Zielgruppe und konkreter Mitgliedernutzen sind klar beschrieben.
- ☐ Verantwortliche und Kontaktpunkte über den gesamten Mitgliederzyklus sind festgelegt.
- ☐ Kommunikation und Angebote werden nach relevanten Segmenten ausgerichtet.
- ☐ Eintritte, Aktivität, Zufriedenheit und Austritte werden gemessen.
- ☐ Kontakt erfolgt zeitnah, wertschätzend und ohne Verkaufsdruck.
- ☐ Anlass, tieferer Grund und auslösender Moment werden getrennt erfragt.
- ☐ Verbesserungschancen und mögliche Rückgewinnung werden dokumentiert.
- ☐ Erkenntnisse fließen regelmäßig in Leistungen und Kommunikation ein.

Erste Einschätzung

Was fällt beim Schnellcheck besonders auf?

2. Arbeitsblatt

Austrittsanlass

Fakten, Entscheidung, Verantwortliche und offene Punkte

Wichtigster tatsächlicher Grund

Fakten, Entscheidung, Verantwortliche und offene Punkte

Fehlender oder enttäuschter Nutzen

Fakten, Entscheidung, Verantwortliche und offene Punkte

Erfahrung mit Service und Kommunikation

Fakten, Entscheidung, Verantwortliche und offene Punkte

Was hätte den Austritt verhindert?

Fakten, Entscheidung, Verantwortliche und offene Punkte

Rückgewinnung und interne Maßnahme

Fakten, Entscheidung, Verantwortliche und offene Punkte

3. Maßnahmen und Abschluss

Vom Prüfen zum Handeln

Konzentrieren Sie sich auf wenige Maßnahmen mit klarer Verantwortung, Termin und überprüfbarem Ergebnis.

Priorität 1

Maßnahme, verantwortliche Person, Termin und erwartetes Ergebnis

Priorität 2

Maßnahme, verantwortliche Person, Termin und erwartetes Ergebnis

Priorität 3

Maßnahme, verantwortliche Person, Termin und erwartetes Ergebnis

Freigabe und Wiedervorlage

Wer entscheidet? Wann wird Ergebnis oder Fortschritt erneut geprüft?

Grundlagen und Aktualisierung

BVVGF-Praxisstruktur für Mitgliederentwicklung, Stand 09/2026