**Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit**

(Ihre Meinung ist uns wichtig!)

1. Wir würden gerne Ihre Meinung zu unseren Produkten und Dienstleistungen kennen.

Was schätzen Sie an uns?

Welchen Optimierungs- und Verbesserungsbedarf sehen Sie bei uns?

2. Wenn Sie sich für einen Partner entscheiden, welche Bedeutung messen Sie den

nachstehend aufgeführten Faktoren zu?

Bitte verteilen Sie insgesamt 20 Punkte auf die genannten Eigenschaften.

Je mehr Punkte Sie einer Eigenschaft geben, desto wichtiger ist diese für Sie.

Wenn für Sie eine Eigenschaft völlig unwichtig ist, dann geben Sie ihr 0 Punkte.

Sie können die 20 Punkte beliebig aufteilen – nur:

Sie sollen alle 20 Punkte verteilen und Sie können auch nur 20 Punkte insgesamt vergeben.

Ihre Punkteverteilung

□ Preise + Konditionen \_\_\_\_\_\_\_

□ Kompetenz + Beratung \_\_\_\_\_\_\_

□ Dienstleistungsspektrum \_\_\_\_\_\_\_

□ Innovationsgrad \_\_\_\_\_\_\_

□ Bekanntheitsgrad + Image \_\_\_\_\_\_\_

□ Branchenexpertise \_\_\_\_\_\_\_

□ örtliche Nähe \_\_\_\_\_\_\_

□ Individualität \_\_\_\_\_\_\_

□ Betreuung \_\_\_\_\_\_\_

□ sonstiges \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_

Summe:

□ keine Angabe

3. Wie bewerten Sie die Problemfelder, die nach Ihrer Meinung bei der Umsetzung

Ihrer Anforderungen auftreten können?

geringe Problematik = 1 2 3 4 5 6 = hohe Problematik

□ mangelhafte Kommunikation

□ fehlende Transparenz

□ Terminverzug

□ mangelnde gestalterische Mitbestimmung

□ sonstiges \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□ keine Angabe

4. Welche Vorteile haben Sie sich bei der Zusammenarbeit mit uns versprochen und wie zufrieden sind Sie bisher damit?

Sehr zufrieden = 1 2 3 4 5 6 = unzufrieden

□ Know How

□ Innovation

□ Flexibilität

□ Kostentransparenz

□ fachliche Beratung

□ sonstiges \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□ keine Angabe

5. Wie sind Sie mit unserer Leistung in der bisherigen Zusammenarbeit insgesamt zufrieden?

Sehr zufrieden = 1 2 3 4 5 6 = unzufrieden

□ Gesamtzufriedenheit mit bisheriger Leistung

□ keine Angabe

6. Wie beurteilen Sie die Kompetenz Ihrer Gesprächspartner?

Sehr zufrieden = 1 2 3 4 5 6 = unzufrieden

□ Kompetenz der Gesprächspartner

besonders wichtig = 1 2 3 4 5 6 = unwichtig

□ Bedeutung für Sie

□ keine Angabe

7. Wie ist die Akzeptanz Ihrer Belegschaft gegenüber uns?

Sehr gut = 1 2 3 4 5 6 = schlecht

□ Akzeptanz Ihrer Belegschaft

besonders wichtig = 1 2 3 4 5 6 = unwichtig

□ Bedeutung für Sie

□ keine Angabe