

Fragebogen – Kundenzufriedenheit

Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Kundenbeziehungen möchten wir Sie über Ihre Meinung zu unserem Dienstleistungs-/Produktangebot befragen. Nur das umfassende Wissen um Ihre persönliche Erfahrung bildet die entscheidende Voraussetzung zur Verbesserung unserer Leistungen. Wir bitten Sie deshalb herzlich um die Beantwortung dieses Fragebogens. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.

1) **Wodurch wurden Sie auf unser Unternehmen aufmerksam?**

(Mehrfachnennungen möglich!)

- ☐ Suche im Internet
- ☐ Empfehlung extern
- ☐ Empfehlung intern
- ☐ Sie haben uns kontaktiert

2) **Wie bedeutsam sind nach Ihrer Einschätzung die folgenden allgemeinen Qualitätsmerkmale einer unternehmerischen Leistung?**

Dieses Qualitätsmerkmal halte ich für:	sehr wichtig		gar nicht wichtig		
Umfang des Angebotes / der Dienstleistungen	1	2	3	4	5
Reklamationsbehandlung durch das Unternehmen	1	2	3	4	5
Gestaltung der Werbe- und Infobroschüren	1	2	3	4	5
Glaubwürdiges Image (Engagement für die Umwelt etc.)	1	2	3	4	5
Freundlichkeit der Mitarbeiter	1	2	3	4	5
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	1	2	3	4	5
Äußeres Erscheinungsbild der Mitarbeiter	1	2	3	4	5
Individuelles Eingehen auf die Anforderungen der Kunden	1	2	3	4	5
Geschwindigkeit der Erledigung des Auftrags / Angebots	1	2	3	4	5
Erreichbarkeit für den Kunden	1	2	3	4	5
Direkte Ansprechpartner	1	2	3	4	5

3) **Wie stark treffen die folgenden Aussagen auf den Mitarbeiter zu, der die Angebotserstellung und eventuelle Rückfragen beantwortete?**

Diese Aussage über den Mitarbeiter trifft:	voll zu		überhaupt nicht zu		
Der Mitarbeiter verfügte über ausgezeichnete Fachkenntnisse	1	2	3	4	5
Der Mitarbeiter machte einen sympathischen Eindruck	1	2	3	4	5
Der Mitarbeiter nahm sich genügend Zeit für das Gespräch	1	2	3	4	5
Der Mitarbeiter zeigte großes Interesse meinen Wunsch zu erfüllen	1	2	3	4	5
Der Mitarbeiter informierte mich umfassend	1	2	3	4	5

4) **Haben Sie vor Auftragsvergabe auch Angebote von anderen Anbietern eingeholt?**

- ☐ nein, ich habe kein weiteres Angebot eingeholt
- ☐ ja, und zwar bei folgendem(n) Unternehmen: _____

5) **Für welche Dienstleistung haben Sie unser Unternehmen zuletzt in Anspruch genommen? Oder für welches Produkt unsere Hauses haben Sie sich zuletzt entschieden?**

- ☐ Dienstleistung: _____
- ☐ Produkt: _____
- ☐ Sonstiges, und zwar: _____

Kundennummer:



Firma:

Ansprechpartner:

Contrast Werbetechnik
M. Begerow & U. Bode GbR



Deltastraße 4a
27721 Ritterhude



0 42 92 – 99 06 99



info@contrast-werbetechnik.de



6) Welches waren die ausschlaggebenden Gründe, weshalb Sie sich für die Auftragsvergabe an unser Unternehmen entschieden haben?
(Mehrfachnennungen möglich!)

☐ der Preis

☐ das Image des Unternehmens

☐ das individuelle Angebot

☐ die bessere Qualität

☐ die Erfahrung des Unternehmens

☐ die Person des Mitarbeiters

☐ Sonstiges, und zwar

7) Bereits in Frage 2 haben wir Sie um eine persönliche Einschätzung über bestimmte Qualitätsmerkmale gebeten. Wie zufrieden sind Sie hinsichtlich dieser Merkmale in unserem Unternehmen?

Hinsichtlich dieses Qualitätsmerkmals bin ich:	sehr zufrieden		gar nicht zufrieden		
Umfang des Angebotes / der Dienstleistungen	1	2	3	4	5
Reklamationsbehandlung durch das Unternehmen	1	2	3	4	5
Gestaltung der Werbe- und Infobroschüren	1	2	3	4	5
Glaubwürdiges Image (Engagement für die Umwelt etc.)	1	2	3	4	5
Freundlichkeit der Mitarbeiter	1	2	3	4	5
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	1	2	3	4	5
Äußeres Erscheinungsbild der Mitarbeiter	1	2	3	4	5
Individuelles Eingehen auf die Anforderungen der Kunden	1	2	3	4	5
Geschwindigkeit der Erledigung des Auftrags / Angebots	1	2	3	4	5
Erreichbarkeit für den Kunden	1	2	3	4	5
Direkte Ansprechpartner	1	2	3	4	5


8) Wenn Sie die Qualität unserer Dienstleistung /unseres Produktes insgesamt beurteilen. Wie zufrieden sind Sie?


Mit der Qualität der	sehr zufrieden		gar nicht zufrieden		
... Dienstleistung von Contrast Werbetechnik bin ich...	1	2	3	4	5
... gelieferten Produkte von Contrast Werbetechnik bin ich...	1	2	3	4	5


9) Bitte begründen Sie Ihre Einschätzung. Wo liegen Ihrer Meinung nach die drei größten Stärken oder Schwächen bei unserer Dienstleistung/unserem Produkt?

Stärken	Schwächen
1.	1.
2.	2.
3.	3.

Contrast Werbetechnik
M. Begerow & U. Bode GbR


Deltastraße 4a
27721 Ritterhude


0 42 92 – 99 06 99


info@contrast-werbetechnik.de



Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!