

Messung der Kundenzufriedenheit

(Checkliste Alternativ)

IHR
FIRMENLOGO

Ersteller:		Erstellt am:	5. Mai 2007	Seite 1 von 1
Verteiler:		Kopie:		

Kundendaten:									
Name:					Telefon:				
Anschrift:					Telefax:				
PLZ, Ort:					EMail:				
Ansprechpartner:					Internet:				
1. Was hat Ihnen an der Zusammenarbeit mit uns besonders gefallen (stichwortartig)?									
2. Was hat Ihnen an der bisherigen Zusammenarbeit mit uns besonders missfallen (stichwortartig)?									
3. Was erscheint Ihnen wichtig und wie zufrieden sind Sie mit unseren Leistungen (stichwortartig)?									
4. Einzelbewertung:									
	Wichtigkeit				← Zufriedenheit →				
	Sehr wichtig	Wichtig	Weniger wichtig	Unwichtig	Sehr zufrieden			Unzufrieden	
					1	2	3	4	5
Qualität der Produkte									
Qualität der Anlieferung der Produkte									
Preis- / Leistungsverhältnis									
Regelmäßige Informationen über Produkte und Leistungen									
Erbringung von Zusatz- und Serviceleistungen									
Übersichtlichkeit der Dokumente (z.B. Lieferschein, Rechnung..)									
Beantwortungszeit von Anfragen									
Einhaltung von Terminen									
Verfügbarkeit ab Lager									
Räumliche Nähe zum Kunden									
Reklamationsbearbeitung									
Freundlichkeit der Mitarbeiter									
Erreichbarkeit der Mitarbeiter									
Kompetenz der Mitarbeiter									
5. Welche Korrekturen sind erforderlich (stichwortartig)?									
6. Welche Verbesserungspotentiale sind zu erkennen (stichwortartig)?									
Die Bewertung der Kundenzufriedenheit sollte Bestandteil der Gespräche mit dem Kunden sein.									
Datum:			Aufgenommen:			Auswertung:			