

Wie würden Sie das Gesamterscheinungsbild der Firma **Götz** einstufen, in Bezug auf „Innovationsfähigkeit“ wobei 1 für „sehr innovativ“ und T 1.1. 5 für „überhaupt nicht innovativ“ steht.

A 1. Unternehmen der Firma

A 1. Gesamterscheinungsbild

Ist die Anzahl der Besuche zufriedenstellend?
T 1.1. (Häufigkeit der Beratungskontakte)

+ T 1.2. Qualität der Besuche

A 1. Kundenberatung im Außendienst

Wenn Sie bei der Firma **Götz** anrufen, haben Sie das Gefühl, dass die Mitarbeiter gerne für Sie da sind?
T 2.1.

Wie würden Sie die Freundlichkeit der Servicemitarbeiter beurteilen?
T 2.2. Servicemitarbeiter beurteilen?

A 2. Servicemitarbeiter im Innendienst

A 2. Verkauf

+ T 3.1. Wie zufrieden sind Sie mit dem Unternehmen bezogen auf Kundenservice

A 3. Kundenservice

Wenn Sie ein Angebot von der Firma **Götz** erhalten haben, war das für Sie übersichtlich gestaltet, so dass Sie sofort das Wesentliche erkennen konnten?
T 4.1.

A 4. Angebote

+ T 1.1. Würden Sie die Produkte erneut kaufen?

A 1. erneuter Kauf

Wie zufrieden sind Sie mit dem Unternehmen bezogen auf Dokumentationen (z.B. Anleitungen, Zeichnungen von Sonderanfertigungen)
T 2.1.

A 2. Dokumentation

Wie zufrieden sind Sie mit dem Unternehmen bezogen auf Auftragsabwicklung
T 3.1.

A 3. Auftragsabwicklung

A 3. Produkt

Wie zufrieden sind Sie mit dem Unternehmen bezogen auf Lieferzeiten die Ihnen angeboten werden
T 4.1.

Wie zufrieden sind Sie mit dem Unternehmen bezogen auf Lieferzeit Einhaltung
T 4.2.

A 4. Lieferbedingungen

Wie zufrieden sind Sie mit dem Unternehmen bezogen auf Preis-Leistungs-Verhältnis
T 5.1.

A 5. Preis-Leistung

Wie zufrieden sind Sie mit dem Unternehmen bezogen auf Qualität der Produkte
T 6.1.

A 6. Qualität

P3) Fragen sortiert nach Thema

A 1. Wie heißen die Mitanbieter?

Wie würden Sie die Firma **Götz** im Verhältnis zu Ihren Mitanbietern in Preis/Leistung einschätzen?
T 2.1.

A 2. Preis-Leistung

Wie würden Sie die Firma **Götz** im Verhältnis zu Ihren Mitanbietern n Qualität einschätzen?
T 3.1.

A 3. Qualität

A 4. Mitanbieter

Wie würden Sie die Firma **Götz** im Verhältnis zu Ihren Mitanbietern n Zuverlässigkeit einschätzen?
T 4.1.

A 4. Zuverlässigkeit

+ T 5.1.1. Mitarbeiter ihr Unternehmen hat:
Laut ISO ist es noch wichtig, um die Ergebnisse auch entsprechend gewichten zu können, zu wissen wieviel

T 5.1. wie viele MA

A 5. Unternehmen des Befragten

+ T 5.2.1. Ihnen in etwa der jährliche Bedarf an **Blechteile** ist.

T 5.2. jährlicher Bedarf an Produkt