

Auswertung Kundenzufriedenheitsanalyse Firma Götz

	Kunden
Anzahl der ausgewählten Teilnehmer	72
Keine Teilnahme	9
Nicht Erreicht	7
Teilgenommen	56

Übersicht der Einzelfragen

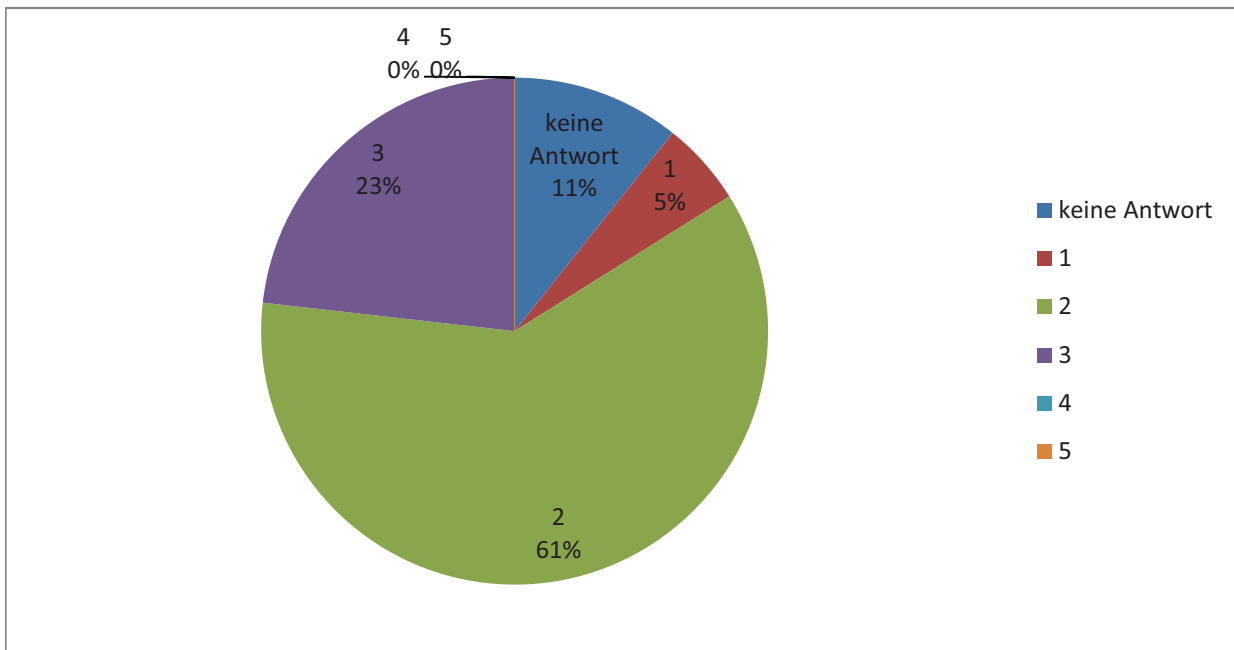
Die folgende Übersicht bezieht sich auf die beantworteten Fragen Ihrer Kunden
Sofern nicht anders angegeben, gilt: 1=sehr gut bis 5=sehr schlecht

Fragen	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Note \bar{x}
Frage zum Unternehmen						
1. Wie würden Sie das Gesamterscheinungsbild der Firma Götz einstufen, in Bezug auf „Innovationsfähigkeit“ wobei 1 für „sehr innovativ“ und 5 für „überhaupt nicht innovativ“ steht?	3	34	13	0	0	2,20
Verkauf Gesamt:						1,96
Fragen zum Verkauf						
2. Ist die Anzahl der Besuche zufriedenstellend? (Häufigkeit der Beratungskontakte)	21	26	6			1,72
3. Wie gut ist die Qualität der Besuche in Bezug auf Freundlichkeit der Fachberater?	27	28				1,51
4. Inwieweit ziehen Sie einen Nutzen aus den Besuchen? (z.B. neue Ideen, ...)	9	33	11	1		2,07
5. Wenn Sie bei der Firma Götz anrufen, haben Sie das Gefühl, dass die Mitarbeiter gerne für Sie da sind?	12	36	6			1,89
6. Wie würden Sie die Freundlichkeit der Servicemitarbeiter beurteilen?	7	39	5			1,96
7. Wie zufrieden sind Sie mit dem Unternehmen bezogen auf Kundenservice hinsichtlich Rückantwort auf Fragen?	7	29	13	3	1	2,28



Gesamteinschätzung von Götz bzgl. Innovationsfähigkeit

Wertung	Anzahl
keine Antwort	6
1	3
2	34
3	13
4	0
5	0



Mittelwert beträgt: 2,20

Bemerkungen

Wilfried Deli: 3+ 2-



Firma Heidelberg Druckmaschinen AG
 Ansprechpartner Jürgen Lillig
 PLZ 69168
 Ort Wiesloch
 Strasse Gutenbergstrasse
 Telefon
 Fax

	Note	Note Ø
Gesamteinschätzung von Götz bzgl. Innovationsfähigkeit	2	2,20
Anzahl Besuche zufriedenstellend	2	1,72
Freundlichkeit der Fachberater	2	1,51
Nutzen aus Besuchen möglich	2	2,07
Bei Anrufen: Götz-MA gerne für Sie da	2	1,89
Freundlichkeit Servicemitarbeiter	2	1,96
Zufriedenheit Kundenservice bzgl. Rückantwort Fragen	2	2,28
Zufriedenheit Kundenservice bzgl. Umsetzung Änderungswünsche	2	2,23
Probleme bisher zur vollsten Zufriedenheit behoben	2	2,21
Übersichtlichkeit Angebot	2	1,78
zufrieden mit Qualität der Produkte	2	2,26
zufrieden mit Preis-Leistungsverhältnis Bemerkung: massive Preiserhöhung hat die Firma verstimmt	2	2,47
zufrieden mit angebotene Lieferzeiten	2	2,69
zufrieden mit Einhaltung Lieferzeiten	2	2,70
zufrieden mit Auftragsabwicklung Bemerkung: hat ein paar Punkte, die er mit Herrn Köhler noch besprechen muss. zB umstellung auf Papierloses Unternehmen oder QS-System	3	2,17
zufrieden mit Dokumentationen	2	1,97
erneuter Kauf vorstellbar	3	1,58
Preis/Leistung im Verhältnis mit Wettbewerbern Bemerkung: Einzelbauteile sind deutlich zu teuer, daher geht in diesen Fällen oft der Auftrag an Wettbewerber	2	2,67
Qualität im Verhältnis mit Wettbewerbern	2	2,32
Zuverlässigkeit im Verhältnis mit Wettbewerbern	2	2,29
Name der Mitanbieter Bemerkung: "die kennt die Firma Götz bereits"	k.A.	
Anzahl eigene Mitarbeiter Erläuterungen: 1= weniger als 100 Mitarbeiter; 2= 100 bis 250 Mitarbeiter; 3= 250 bis 400 Mitarbeiter; 4= 400 bis 500 Mitarbeiter; 5= mehr als 500 Mitarbeiter	5	
Jahresbedarf Blechteile Erläuterungen: 1= unter 10.000€; 2= über 10.000€ - 35.000€; 3= über 35.000€ - 65.000€; 4= über 65.000€ - 100.000€; 5= über 100.000€	5	
Auswahl Dankesgeschenk Erläuterungen: 1= Wein; 3= Tischtuchhalter; 5= Serviettenhalter	k.A.	