



**Kundenzufriedenheitsanalyse**

**Zeitraum: 1. Quartal**

**Betrieb:**

Leben mit Holz... Tischlerei Holst e.K.

**Jahr:**

2010

**Bewertung:**

Fragen:	1	2	3	4	5	6	Durchschnitt:
Erreichbarkeit der Firma?	3	5					1,63
Flexibilität des Betriebes?	5	3					1,38
Service?	5	3					1,38
Beratungskompetenz?	5	3					1,38
Wie gut waren die von uns vorgeschlagenen Lösungen?	5	3					1,38
Genauigkeit der Produkt- u. Materialinfos?	3	4					1,57
Eindruck des Betriebes und der Ausstellung?	2	1					1,33
Termintreue beim Angebot?	3	2	1				1,67
Alle Wünsche im Angebot berücksichtigt?	4	3					1,43
Pünktlichkeit der Mitarbeiter?	5	1	1				1,43
Auftreten und Freundlichkeit d. Mitarbeiter?	6	1					1,14
Erscheinungsbild der Mitarbeiter?	5	2					1,29
Wie zuverlässig waren wir bei der Einhaltung d. Montagetermines?	4	2	1				1,57
Wie beurteilen Sie die Qualität der Montage?	5	2					1,29
Wie sauber wurde der Arbeitsplatz verlassen?	5	1					1,17
Zufriedenheit über gelieferte Waren/Leistungen?	3	4					1,57
Beurteilung des Preis-Leistungsverhältnisses?	2	5					1,71

Allgemein

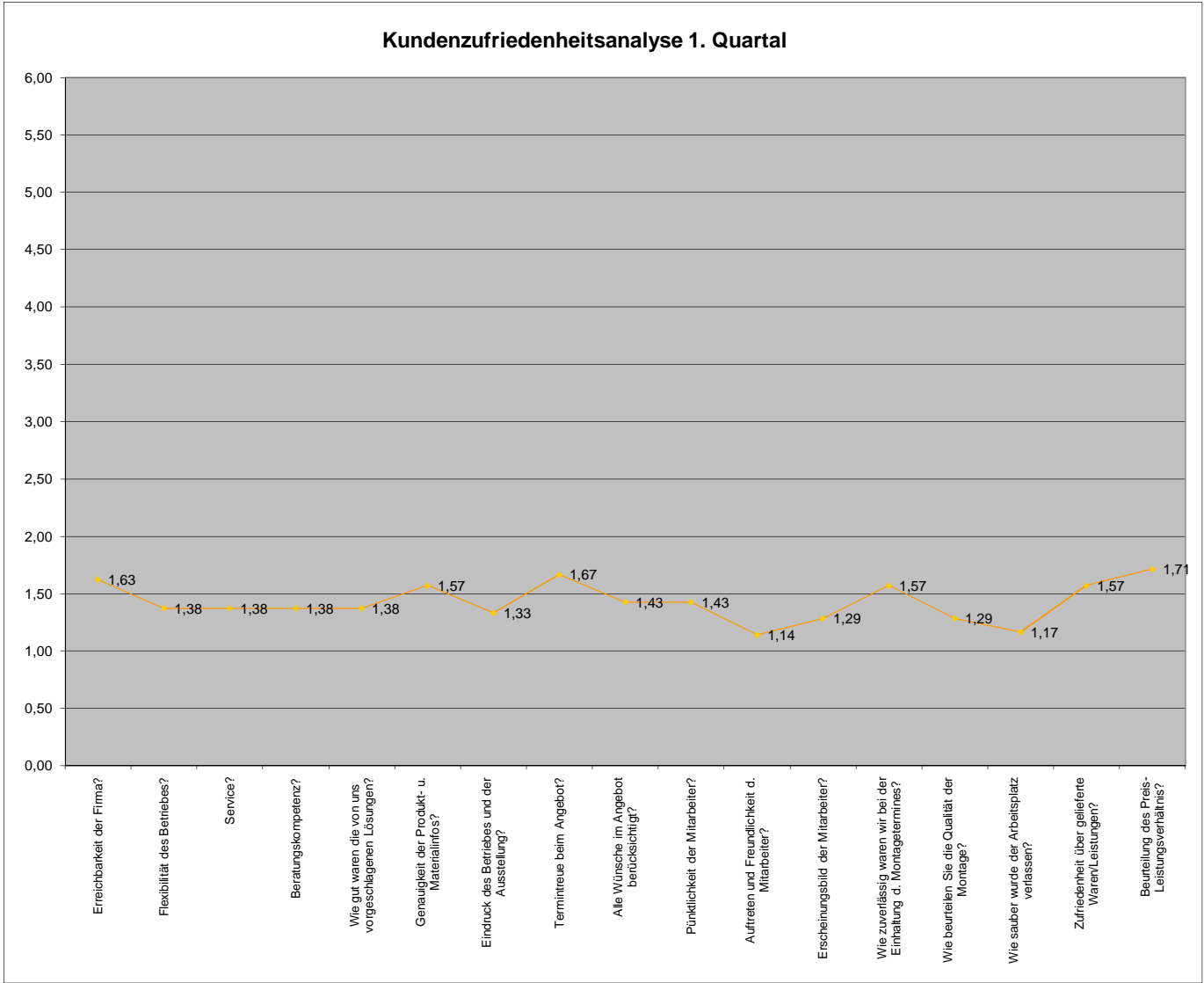
Berat./Ausst.

Angebot

Mitarbeiter

Montage

Ausf.Ware





**Kundenzufriedenheitsanalyse**

**Zeitraum: 2. Quartal**

**Betrieb:**

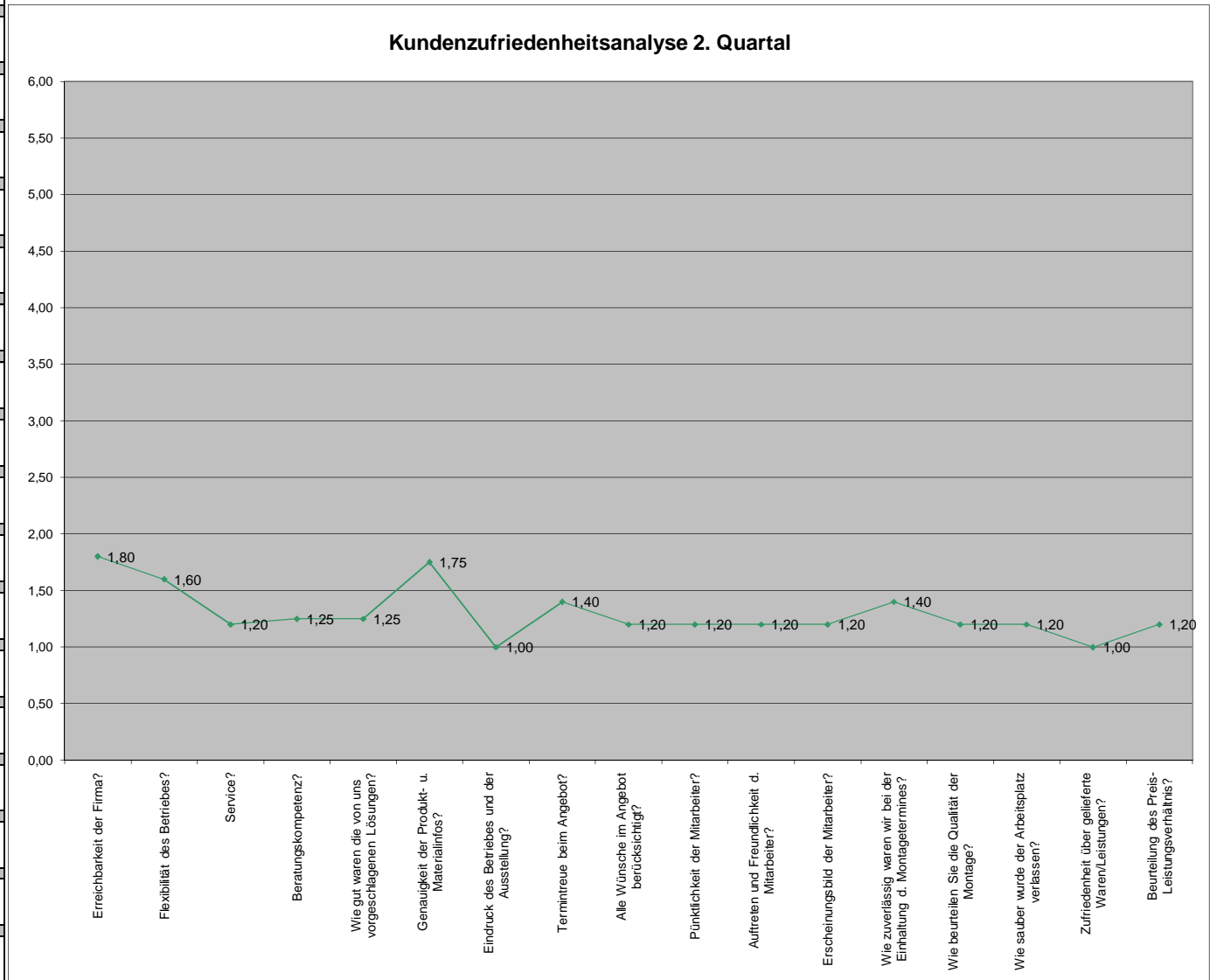
Leben mit Holz... Tischlerei Holst e.K.

**Jahr:**

2010

**Bewertung:**

Fragen:	1	2	3	4	5	6	Durchschnitt:
Erreichbarkeit der Firma?	1	4					1,80
Flexibilität des Betriebes?	2	3					1,60
Service?	4	1					1,20
Beratungskompetenz?	3	1					1,25
Wie gut waren die von uns vorgeschlagenen Lösungen?	3	1					1,25
Genauigkeit der Produkt- u. Materialinfos?	2	1	1				1,75
Eindruck des Betriebes und der Ausstellung?	2						1,00
Termintreue beim Angebot?	3	2					1,40
Alle Wünsche im Angebot berücksichtigt?	4	1					1,20
Pünktlichkeit der Mitarbeiter?	4	1					1,20
Auftreten und Freundlichkeit d. Mitarbeiter?	4	1					1,20
Erscheinungsbild der Mitarbeiter?	4	1					1,20
Wie zuverlässig waren wir bei der Einhaltung d. Montagetermines?	3	2					1,40
Wie beurteilen Sie die Qualität der Montage?	4	1					1,20
Wie sauber wurde der Arbeitsplatz verlassen?	4	1					1,20
Zufriedenheit über gelieferte Waren/Leistungen?	5						1,00
Beurteilung des Preis-Leistungsverhältnis?	4	1					1,20





**Kundenzufriedenheitsanalyse**  
**Zeitraum: 3. Quartal**

**Betrieb:** Leben mit Holz... Tischlerei Holst e.K.

**Jahr:** 2010

**Bewertung:**

**Allgemein**

**Berat./Ausst.**

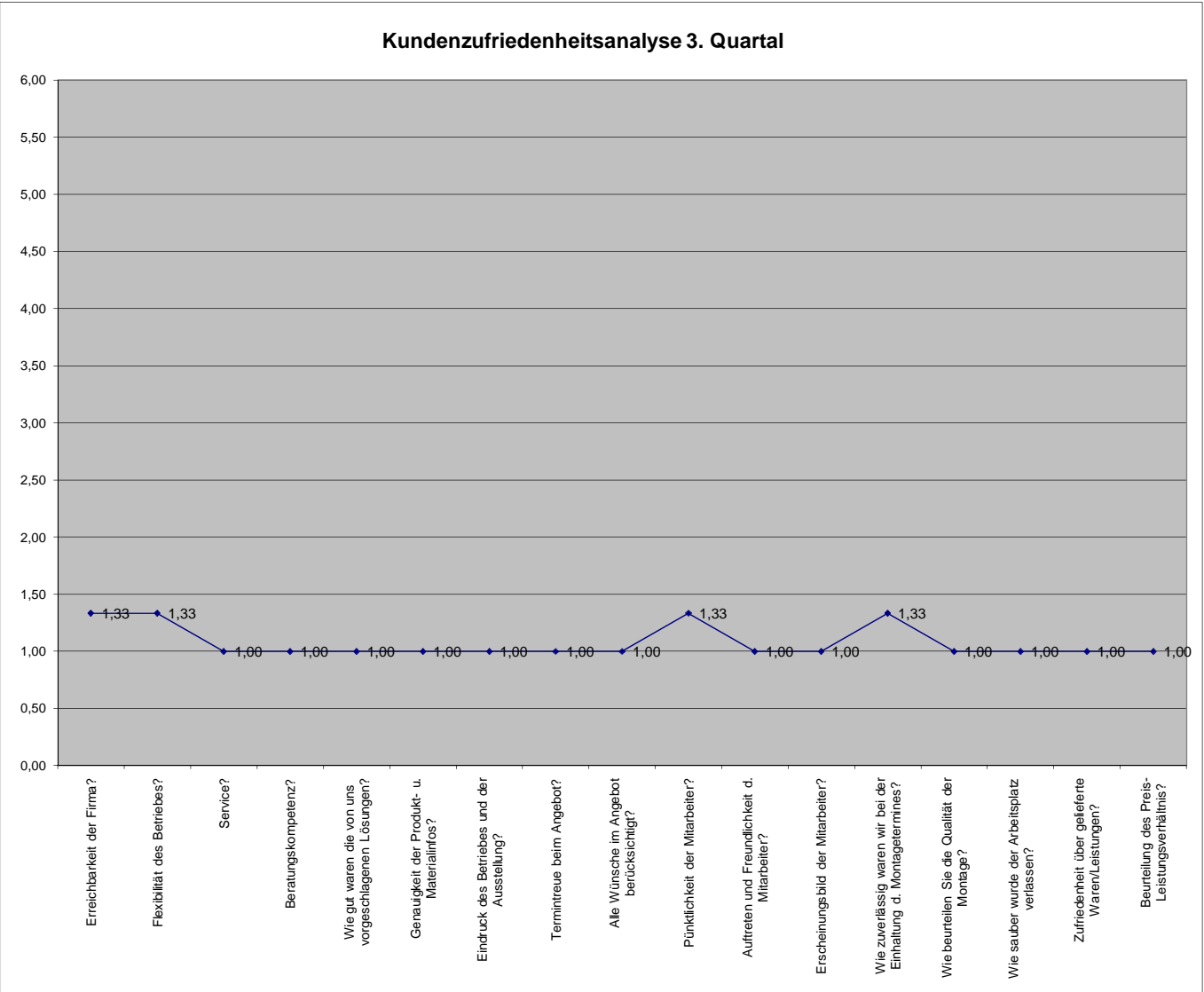
**Angebot**

**Mitarbeiter**

**Montage**

**Ausf. Ware**

Fragen:	1	2	3	4	5	6	Durchschnitt:
Erreichbarkeit der Firma?	2	1					1,33
Flexibilität des Betriebes?	2	1					1,33
Service?	3						1,00
Beratungskompetenz?	3						1,00
Wie gut waren die von uns vorgeschlagenen Lösungen?	3						1,00
Genauigkeit der Produkt- u. Materialinfos?	3						1,00
Eindruck des Betriebes und der Ausstellung?	1						1,00
Termintreue beim Angebot?	3						1,00
Alle Wünsche im Angebot berücksichtigt?	3						1,00
Pünktlichkeit der Mitarbeiter?	2	1					1,33
Auftreten und Freundlichkeit d. Mitarbeiter?	3						1,00
Erscheinungsbild der Mitarbeiter?	3						1,00
Wie zuverlässig waren wir bei der Einhaltung d. Montagetermines?	2	1					1,33
Wie beurteilen Sie die Qualität der Montage?	3						1,00
Wie sauber wurde der Arbeitsplatz verlassen?	3						1,00
Zufriedenheit über gelieferte Waren/Leistungen?	3						1,00
Beurteilung des Preis-Leistungsverhältniss?	3						1,00





**Kundenzufriedenheitsanalyse**  
**Zeitraum: 4. Quartal**

**Betrieb:** Leben mit Holz... Tischlerei Holst e.K.

**Jahr:** 2010

**Bewertung:**

**Allgemein**

**Berat./Ausst.**

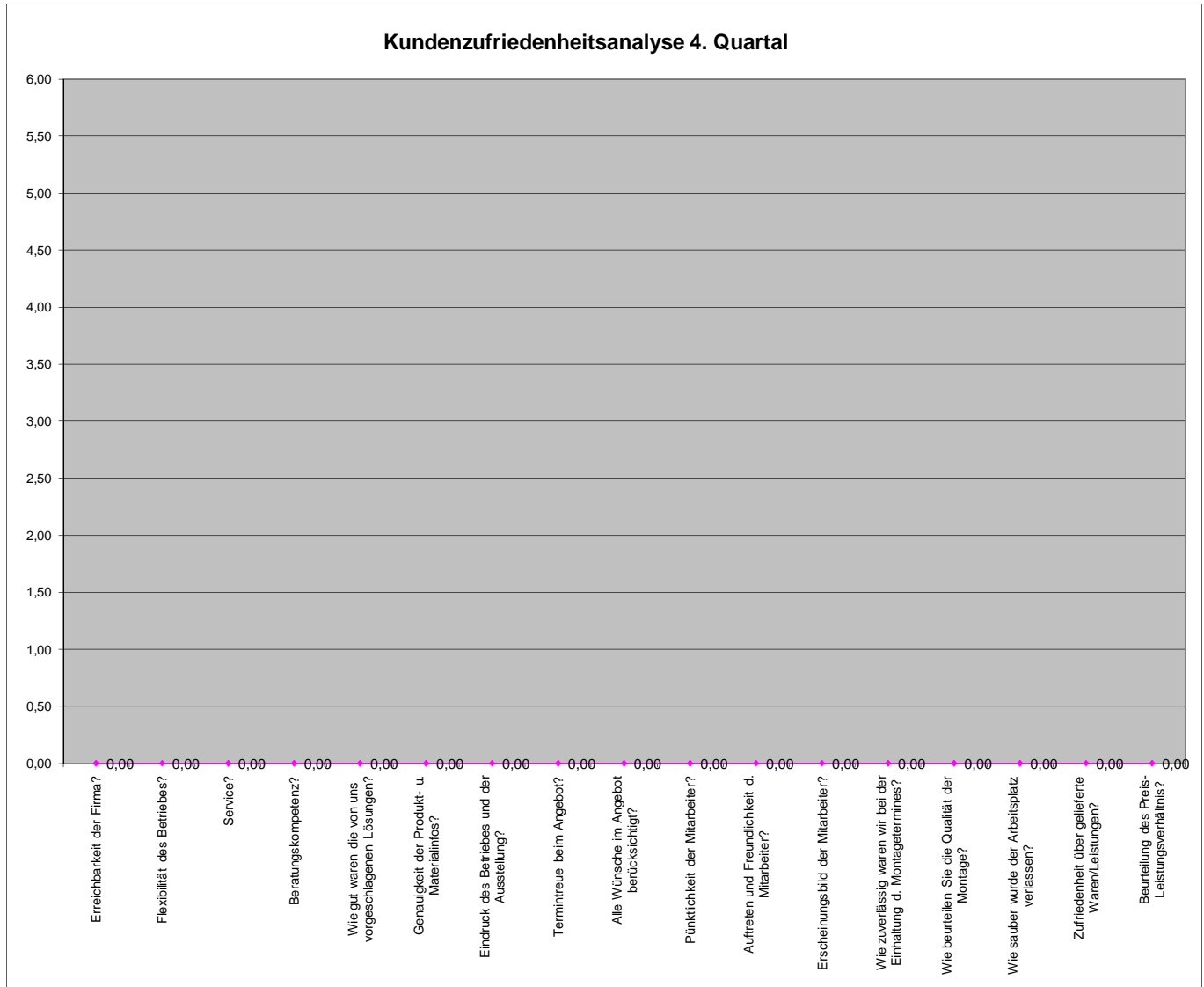
**Angebot**

**Mitarbeiter**

**Montage**

**Ausf. Ware**

Fragen:	1	2	3	4	5	6	Durchschnitt:
Erreichbarkeit der Firma?							0,00
Flexibilität des Betriebes?							0,00
Service?							0,00
Beratungskompetenz?							0,00
Wie gut waren die von uns vorgeschlagenen Lösungen?							0,00
Genauigkeit der Produkt- u. Materialinfos?							0,00
Eindruck des Betriebes und der Ausstellung?							0,00
Termintreue beim Angebot?							0,00
Alle Wünsche im Angebot berücksichtigt?							0,00
Pünktlichkeit der Mitarbeiter?							0,00
Auftreten und Freundlichkeit d. Mitarbeiter?							0,00
Erscheinungsbild der Mitarbeiter?							0,00
Wie zuverlässig waren wir bei der Einhaltung d. Montagetermines?							0,00
Wie beurteilen Sie die Qualität der Montage?							0,00
Wie sauber wurde der Arbeitsplatz verlassen?							0,00
Zufriedenheit über gelieferte Waren/Leistungen?							0,00
Beurteilung des Preis-Leistungsverhältnis?							0,00





**Kundenzufriedenheitsanalyse**  
**Zeitraum: Gesamtanalyse**

**Betrieb:** Leben mit Holz... Tischlerei Holst e.K.

**Jahr:** 2010

**Bewertung:**

**Allgemein**

**Berat./Ausst.**

**Angebo**

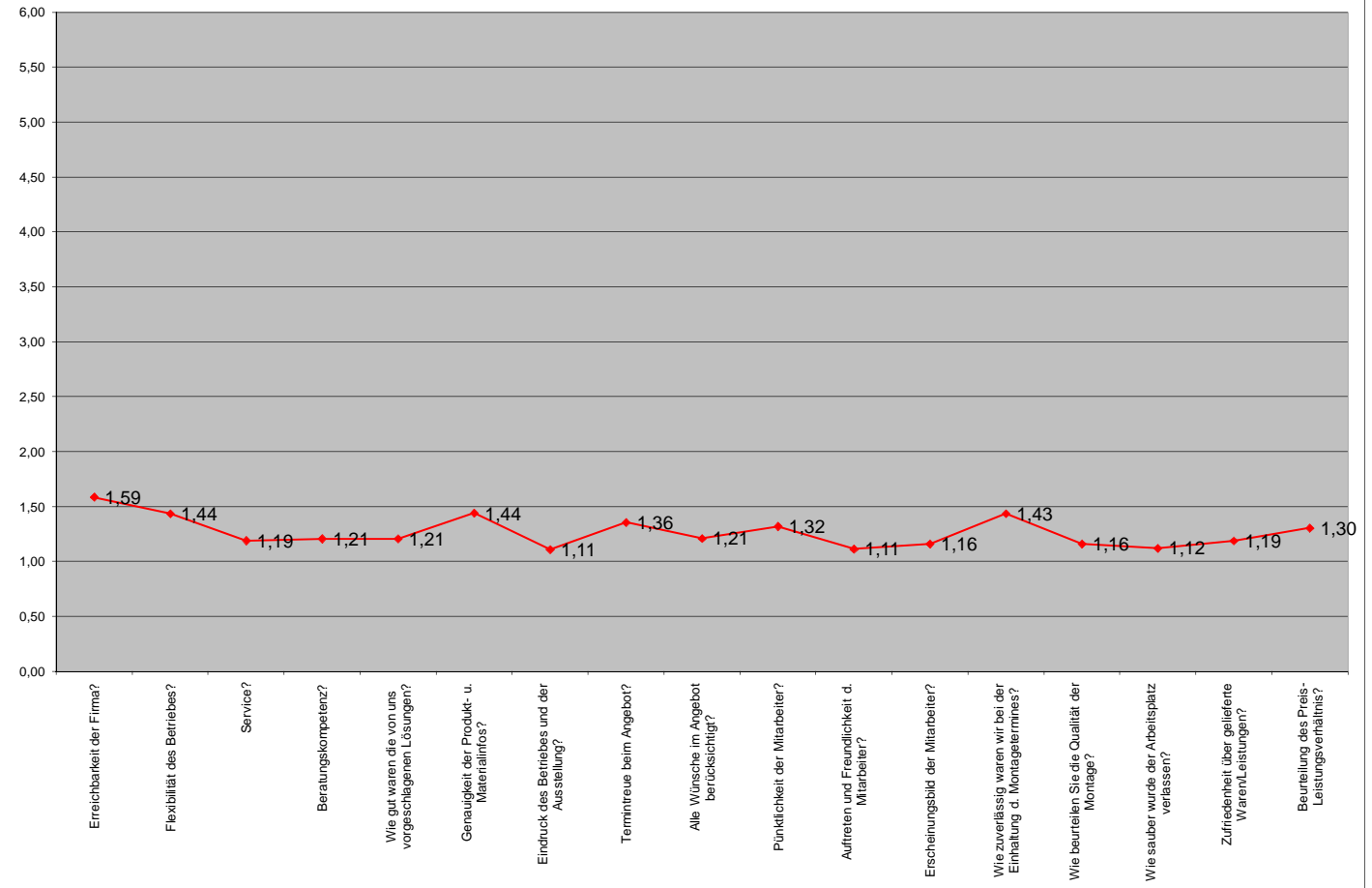
**Mitarbeiter**

**Montage**

**Ausf./Ware**

Fragen:	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	Durchschnitt:
Erreichbarkeit der Firma?	1,63	1,80	1,33	0,00	1,59
Flexibilität des Betriebes?	1,38	1,60	1,33	0,00	1,44
Service?	1,38	1,20	1,00	0,00	1,19
Beratungskompetenz?	1,38	1,25	1,00	0,00	1,21
Wie gut waren die von uns vorgeschlagenen Lösungen?	1,38	1,25	1,00	0,00	1,21
Genauigkeit der Produkt- u. Materialinfos?	1,57	1,75	1,00	0,00	1,44
Eindruck des Betriebes und der Ausstellung?	1,33	1,00	1,00	0,00	1,11
Termintreue beim Angebot?	1,67	1,40	1,00	0,00	1,36
Alle Wünsche im Angebot berücksichtigt?	1,43	1,20	1,00	0,00	1,21
Pünktlichkeit der Mitarbeiter?	1,43	1,20	1,33	0,00	1,32
Auftreten und Freundlichkeit d. Mitarbeiter?	1,14	1,20	1,00	0,00	1,11
Erscheinungsbild der Mitarbeiter?	1,29	1,20	1,00	0,00	1,16
Wie zuverlässig waren wir bei der Einhaltung d. Montagetermines?	1,57	1,40	1,33	0,00	1,43
Wie beurteilen Sie die Qualität der Montage?	1,29	1,20	1,00	0,00	1,16
Wie sauber wurde der Arbeitsplatz verfasst?	1,17	1,20	1,00	0,00	1,12
Zufriedenheit über gelieferte Waren/Leistungen?	1,57	1,00	1,00	0,00	1,19
Beurteilung des Preis-Leistungsverhältniss?	1,71	1,20	1,00	0,00	1,30

**Kundenzufriedenheitsanalyse Gesamtjahr**





**Kundenzufriedenheitsanalyse**

**Zeitraum: Gesamtjahr**

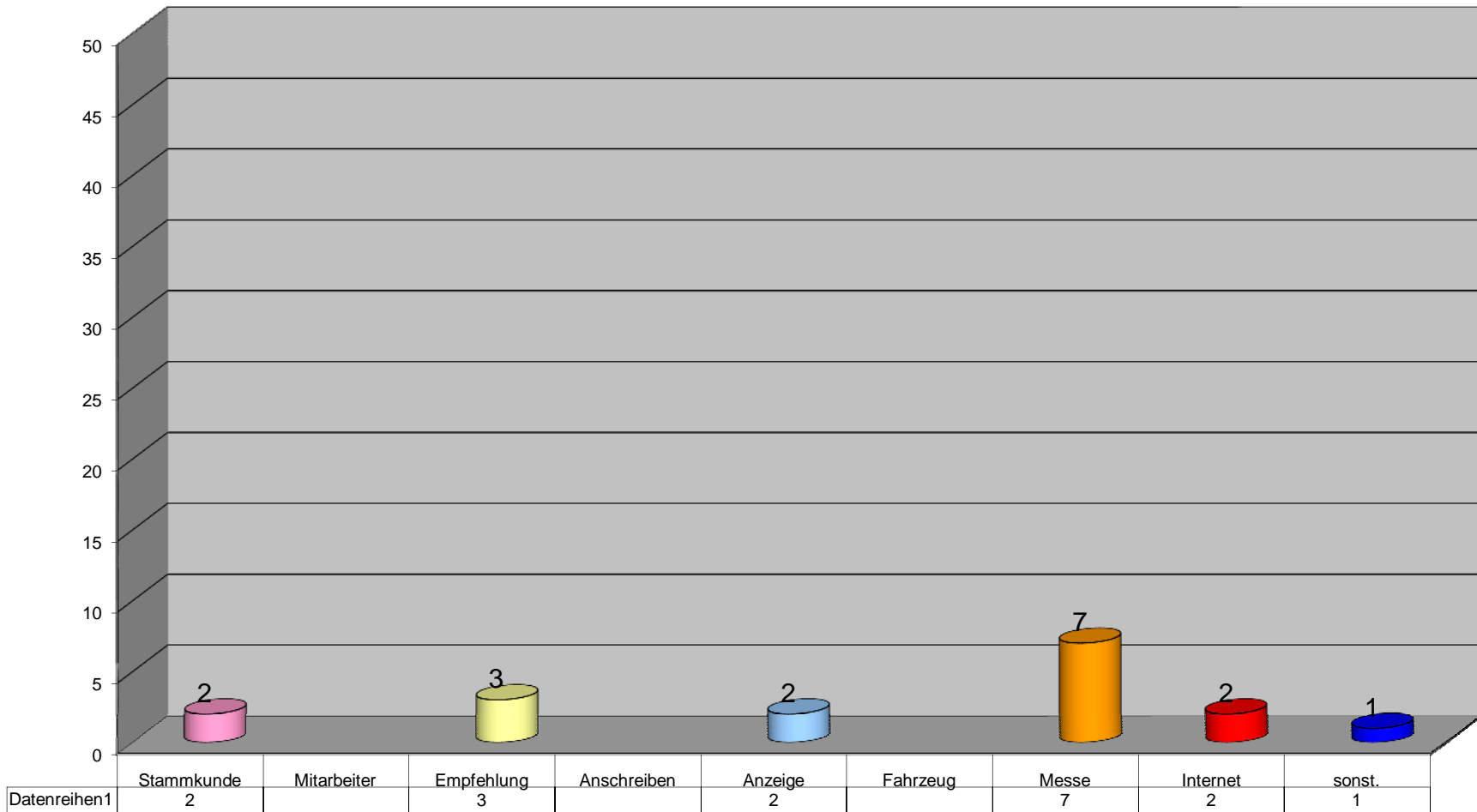
**Betrieb:** Leben mit Holz... Tischlerei Holst e.K.

**Jahr:** 2010

**Bewertung:**

Fragen:	Stammkunde	Mitarbeiter	Empfehlung	Anschreiben	Anzeige	Fahrzeug	Messe	Internet	sonst.
Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?	2		3		2		7	2	1

### Wie sind unsere Kunden auf uns aufmerksam geworden?





**Kundenzufriedenheitsanalyse**  
**Zeitraum: Gesamtjahr**

**Betrieb:** Leben mit Holz... Tischlerei Holst e.K.

**Jahr:** 2010

**Bewertung:**

Fragen:	ABO Wohn Sinn	Umzug-service	Wartungs-vertrag	Hobby-Schreiner-Kurs	Werkstatt-benutzung	Seminare / Vorführungen	Reinigungs- und Pflegemittel	Sonstiges
Welche Service- bzw. Dienstleistungen wünschen sich unsere Kunden?	2		1	1		3	3	1

versendete KZA's	Antworten Zähler
48	16

## Diese Service- und Dienstleistungen wünschen sich unsere Kunden?

