



Interne Mitteilung

Datum: 21.01.2008

Ersteller: M.Hering

Seite: 1 von 1

Verteiler: Alle Kfm- und technischen Mitarbeiter; Aushang, NL Dresden

Auswertung Kundenbefragung Beurteilung der Dienstleistung 2007

Bewertungskriterien

sehr zufrieden			vollkommen unzufrieden			keine Bewertung möglich
1	2	3	4	5	6	7

1. Leistungserbringung

der Flexibilität unsere Dienstleistung(kurzfristige Anfragen/
 Auftragsänderung ?
 der Termintreue ?
 dem Zustand (Aussehen/Sicherheit) unserer Baustellen
 der Freundlichkeit unserer Mitarbeiter
 dem Preis-Leistungsverhältnis unserer Dienstleistung?

13	12	4	3	0	2	1
8	9	11	4	0	1	2
4	19	10	1	2	0	
20	13	0	0	0	0	
7	15	8	0	1	0	3

2. Angebot und Rechnung

Korrektheit und Klarheit des Aufmasses?
 Korrektheit der Rechnung?
 Übereinstimmung zwischen Rechnungsinhalt und erbrachter
 Leistung?
 Baustellendokumentation

13	14	5	0	0	0	2
13	16	2	1	0	0	2
11	16	3	1	0	0	2
10	12	6	2	1	0	3

3. Beratung und Betreuung

Erreichbarkeit des entsprechenden Mitarbeiter?
 Freundlichkeit des entsprechenden Mitarbeiters?
 Zuverlässigkeit des entsprechenden Mitarbeiters?
 Kompetenz und Sachkunde des entsprechenden Mitarbeiters?

16	14	3	0	1	0	
20	14	10	0	0	0	
15	18	1	0	0	0	
16	13	3	0	1	0	1

4. Qualität

Fachliche Ausführung?
 Optische Qualität der erbrachten Dienstleistung?

15	14	2	1	0	0	2
13	14	2	2	1	0	2

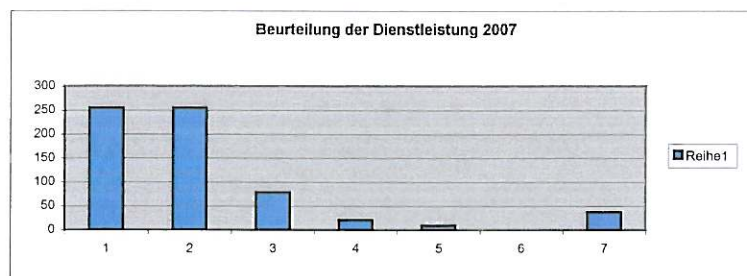
5. Allgemein

Ich bin insgesamt sehr zufrieden mit den Leistungen der Fa.
 Wiedemann
 Ich würde mich spontan wieder für die Fa. Wiedemann entscheiden,
 wenn es um Sanierungsmaßnahmen geht.
 Ich will langfristig Kunde der Firma Wiedemann bleiben
 Ich würde die Firma Wiedemann jederzeit weiterempfehlen

15	14	3	0	0	0	1
17	11	1	1	1	0	2
10	5	3	2	0	0	13
18	11		2	1	0	1

Summe : 254 254 77 20 9 37

Auswertung 34 Kunden aller Abteilungen einschl. NL Dresden.
 (Betrachtungszeitraum 01.01.07 - 31.12.07)



Wiedervorlage: 01.12.2008

Name / Ersteller: M.Hering

Datum: 21.01.2008

Unterschrift: