

Institut für Kundenzufriedenheit

Institut für Kundenzufriedenheit
Kirchberg 28
51491 Overath
Druckdatum: 09.01.2015

IfK, Kirchberg 28, 51491 Overath

Christine Scheidemantel
Scheidemantel GmbH & Co. KG
Darmstätter Str. 11

65474 Bischofsheim

Anzahl der Meldungen und deren Bewertungen für den Zeitraum 01. bis 12.2014

	Durchschnitt	1	2	4	5
Zufriedenheitskarte Kundendienst	1,06				
Die Terminabsprache und Betreuung durch das Büro war ausgezeichnet		235	19	5	0
Die eingebauten Produkte entsprechen voll unseren Erwartungen		138	10	1	0
Die Ausführung der Arbeiten war sehr gut und sauber.		263	3	1	0
Die Techniker waren pünktlich, freundlich und ihr Verhalten war mustergültig.		265	1	0	0
	Mail				
	1,72				
	Brief				
	1,64				
Empfehlungsschreiben Projektmanagement					
Terminabsprache	1,00	3	0	0	0
Erreichbarkeit (Geschäftszeiten)		5	9	1	0
Freundlichkeit bei Erstkontakt		9	5	1	0
Kompetenz Telefonzentrale		5	6	2	2
Terminfindung (Wunscherfüllung)		8	5	2	0
Fachberatung	1,00	3	0	0	0
Pünktlichkeit des Fachberaters		11	4	0	0
Freundlichkeit des Fachberaters		11	4	0	0
Fachkompetenz des Fachberaters		12	3	0	0
Eingehen auf Ihre Wünsche		10	5	0	0
Sofort-Preis-Kompetenz		7	5	0	1
Präsentation der Produkte/Leistungen		7	6	1	0
schriftliche Angebotserstellung	2,33	2	0	0	1
Erste Präsentation durch Fachberater		5	7	0	0
Schnelligkeit der Angebotserstellung		8	5	0	0
Umfang der Angebotsbeschreibung		7	6	0	0
Verständlichkeit der Beschreibungen		5	6	2	0
Preis/Leistungsverhältnis		4	8	0	0
Technische Ausführung	1,33	2	1	0	0
Sauberkeits- und Schutzmaßnahmen		9	5	0	0
Qualität handwerkliche Ausführung		11	3	0	1
Qualität Organisation/Ablauf		11	3	0	1
Einhaltung der Terminzusage		11	3	1	0
Anleitung zur Bedienung/Erklärung		9	4	2	0
Demontage und Entsorgung		11	4	0	0
Klarheit Abnahme und Übergabe		9	5	1	0
Leistungsberechnung	2,33	2	0	0	1
Leistungs-Dokumentation/Aufmaß		10	3	1	0
Rechnung /Übereinstimmung Angebot		11	1	0	2
Schnelligkeit Rechnungsstellung		12	3	0	0
Reklamation	2,33	2	0	0	1
Umgang mit ihrer Reklamation		0	2	1	0
Qualität der Nachbesserung		2	1	0	0
Schnelligkeit Reaktion/Nachbesserung		1	1	1	0



Indleithe

IfK, Kirchberg 28, 51491 Overath

Anzahl der Meldungen und deren Bewertungen von allen Mitgliedern in 2014

Diese Statistik dient zur Einstufung der eigenen Qualität im Vergleich mit den anderen Mitgliedern des Instituts für Kundenzufriedenheit.

	Durchschnitt	Bewertung			
		1	2	4	5*
Zufriedenheitskarte Kundendienst	1,07				
Die Terminabsprache und Betreuung durch das Büro war ausgezeichnet		2197	165	17	7
Die eingebauten Produkte entsprechen voll unseren Erwartungen		1781	136	5	5
Die Ausführung der Arbeiten war sehr gut und sauber.		2318	69	6	5
Die Techniker waren pünktlich, freundlich und ihr Verhalten war mustergültig.		2345	59	4	6
Empfehlungsschreiben Projektmanagement	Durchschn. 1,33				
Terminabsprache	1,26				
Erreichbarkeit (Geschäftszeiten)		16	2	1	0
Freundlichkeit bei Erstkontakt		55	34	2	0
Kompetenz Telefonzentrale		70	20	1	0
Terminfindung (Wunscherfüllung)		41	39	2	2
Fachberatung	1,26	59	30	2	0
Pünktlichkeit des Fachberaters		16	2	1	0
Freundlichkeit des Fachberaters		73	16	0	1
Fachkompetenz des Fachberaters		75	15	0	1
Eingehen auf Ihre Wünsche		74	17	1	0
Sofort-Preis-Kompetenz		64	27	1	0
Präsentation der Produkte/Leistungen		45	31	4	1
schriftliche Angebotserstellung	1,47	46	34	3	0
Erste Präsentation durch Fachberater		15	2	1	1
Schnelligkeit der Angebotserstellung		51	26	3	0
Umfang der Angebotsbeschreibung		56	29	2	0
Verständlichkeit der Beschreibungen		52	32	1	0
Preis/Leistungsverhältnis		43	38	5	0
Technische Ausführung	1,16	28	46	5	3
Sauberkeits- und Schutzmaßnahmen		16	3	0	0
Qualität handwerkliche Ausführung		57	25	0	1
Qualität Organisation/Ablauf		59	23	1	1
Einhaltung der Terminzusage		56	24	3	1
Anleitung zur Bedienung/Erklärung		64	19	1	0
Demontage und Entsorgung		46	32	3	1
Klarheit Abnahme und Übergabe		54	20	0	0
Leistungsberechnung	1,42	50	31	1	1
Leistungs-Dokumentation/Aufmaß		16	1	1	1
Rechnung /Übereinstimmung Angebot		46	27	2	0
Schnelligkeit Rechnungsstellung		51	25	2	2
Reklamation	1,42	52	26	2	0
Umgang mit ihrer Reklamation		16	1	1	1
Qualität der Nachbesserung		8	9	2	0
Schnelligkeit Reaktion/Nachbesserung		8	9	1	0
		7	9	3	0



Handwritten signature: Holke