



**TQU Verlag**

**Das Kunden-  
Feedback**

**Kundenzufriedenheit  
steigern**

# QUALITY APPs Applikationen für das Qualitätsmanagement

Testen und Anwenden

## Die Kundenbefragung

### Fragebogen, Auswertung und Kano-Handlungsoptionen

[Autor: Jürgen P. Bläsing](#)

Die Kundenbefragung ist ein Instrument des Marketing und des Qualitätsmanagements einer Organisation. Die Absicht der Befragung von aktiven oder potenziellen Kunden ist es, mehr über die Wirkung der eigenen Aktivitäten in der Marktrealität zu erfahren. In der Konsequenz einer Befragung können Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen beschlossen und umgesetzt werden. Werden Kundenbefragungen regelmäßig in zeitlichen Abständen durchgeführt, können die Ergebnisse von Veränderungspotentialen beobachtet und optimiert werden. Die Ergebnisse einer Befragung können zu einem Markt- und Kundenverhalten zusammengefasst werden.

Dieses QUALITY APP bietet eine standardisierte Vorgehensweise für eine Kundenbefragung, die im TQU entwickelt und viele Jahre erfolgreich eingesetzt wurde. Auf der Basis frei definierbarer Themen und Fragen wird automatisch ein direkt einsetzbarer Fragebogen erstellt. Die Fragen werden von den Kunden selbst oder in einem Interview durch beauftragte Personen in zwei Dimensionen beantwortet. Zur ersten wird die Realisierbarkeit der Frage (riterium) der befragten Inhalts bewertet, zum zweiten wird die Erfüllung der Erwartungen bezüglich des Kriteriums eingeschätzt. Die Befragung und -auswertung werden über ein Qualitätsindex zusammengefasst. Alle Antworten der teilnehmenden Kunden können individuell ausgewertet und zu themenbezogenen ganzheitlichen Kenngrößen (Gruppen) zusammengefasst werden. Um aus einer aktuellen Kundenbefragung Handlungsstrategien für die Unternehmensleitung abzuleiten, wird die Kano-Analyse mit vier Handlungsfeldern (Portfolio) eingesetzt. Diese Kombination wurde vom TQU erstmalig realisiert.

Mit diesem QUALITY APP aus der Reihe "Testen und Anwenden" können frei wählbar in bis zu acht Themen (Gruppen) bis zu vierundzwanzig Fragen (je drei pro Gruppe) formuliert werden. Die Auswertung ist für bis zu 20 Fragebogen vorbereitet. Zahlreiche Diagramme unterstützen die Auswertung und visualisieren die Ergebnisse in hervorragender Weise.

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, [verlag@tqu-group.com](mailto:verlag@tqu-group.com), [www.tqu-verlag.com](http://www.tqu-verlag.com)

# QUALITY APPs Applikationen für das Qualitätsmanagement

## Lizenzvereinbarung

Dieses Produkt "Die Kundenbefragung" wurde von uns mit großem Aufwand und großer Sorgfalt hergestellt. Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt (©). Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Weitergabe, der Übersetzung, des Kopierens, der Entnahme von Teilen oder der Speicherung bleiben vorbehalten.

Bei dem, was die zu dieser Beschreibung in der Eintragsnummer der Nutzung dieses Softwareprodukts (TQUR), leisten wir, bieten wir als Beschreibung und Funktionen vertrieben als Beschreibung von Nutzungsanforderungen in nicht als rechtsverbindliche Zusicherung festzulegen. Wir übernehmen keine Gewähr dafür, dass die angebotenen Lösungen für bestimmte vom Kunden beabsichtigte Zwecke geeignet sind.

Sie erklären sich damit einverstanden, dieses Produkt nur für Ihre eigene Arbeit und für die Information innerhalb Ihres Unternehmens zu verwenden. Sollten Sie es in anderer Form, insbesondere in der Ausbildung und Informationsmaßnahmen verändern oder einsetzen (Beratung, Schulungseinrichtung etc.) verwenden wollen, setzen Sie sich unbedingt vorher mit uns wegen einer entsprechenden Vereinbarung in Verbindung. Unsere Produkte werden kontinuierlich weiterentwickelt. Bitte melden Sie sich, wenn Sie ein Update wünschen.

Alle Ergebnisse basieren auf den vom Autor eingesetzten Formeln und müssen vom Anwender sorgfältig geprüft werden. Die berechneten Ergebnisse sind als Hinweise und Anregungen zu verstehen.

Wir wünschen viel Spaß und Anregungen mit dieser Applikation

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

## QUALITY APPS Applikationen für das Qualitätsmanagement

### Hinweise:

Diese QUALITY APP ist zur Unterstützung bei der Durchführung und Auswertung von Kundenbefragungen in einem Unternehmen entwickelt worden. Ziel ist es, eine ganzheitliche Abschätzung der Kundenzufriedenheit marktbezogener Positionen und Entscheidungen zu bekommen. Die Zufriedenheit wird durch eine Kombination aus der Bedeutung und der Erfüllung der durch den Benutzer festgelegten Kriterien mit einem "Zufriedenheitsindex" quantifiziert. Um aus den Ergebnissen Handlungsoptionen für das Management abzuleiten, wird die Kano-Matrix angewendet. Die Vorgehensweise entspricht in weiten Teilen der vom TQU entwickelten und viele Jahre in der Praxis angewandten Systematik. Weitergehende Anforderungen können durch den Anwender ergänzt werden.

### Voraussetzungen:

Die Kundenbefragung ist in acht Hauptthemen (Gruppen) mit jeweils drei Fragen (Kriterien) gegliedert und vorbereitet. Die vorbereiteten Themen und Fragen müssen vom Anwender auf ihre Zweckmäßigkeit geprüft und gegebenenfalls verändert und angepasst werden. Die Auswertung der Fragebogen geschieht individualisiert. Die Bewertung durch die Kunden basiert auf einer Skala von 1 bis 10. Das APP ist für 20 auszuwertende Fragebogen vorbereitet.

### Lösung:

Mit Hilfe von Fragebogen werden die Bedeutung und die Erfüllung jedes der 24 Kriterien in 8 thematischen Gruppen erfasst, jeweils bewertet mit Zahlen von 1 bis 10. Aus der Kombination beider Skalenwerte wird ein Zufriedenheitsindex berechnet, der Hinweise auf die Kundenzufriedenheit geben kann. In einem Kano-Portfolio werden Bedeutung und Situation in vier Handlungsfelder segmentiert, die Hinweise auf die Art eventuell notwendiger Veränderungsmaßnahmen geben können.

### Vorgehen:

Um eine Kundenbefragung mit Unterstützung dieses QUALITY APPs durchzuführen werden folgende Schritte empfohlen:

Festlegen der Rahmenbedingungen, wie Zielsetzung, Zeitpunkt, Zeitdauer, Ort, Umfang, Projektleiter etc.

Festlegen der Hauptthemen (Gruppen) der Befragung in Abstimmung mit der Geschäftsleitung, anschließend die Fragen (Kriterien) formulieren.

Fragebogen erstellen, Probelauf des Fragebogens und Optimierung der Fragen.

Sicherstellen des Datenschutzes und der Ressourcen, Zusammenarbeit mit dem Marketing sichern.

Informieren der Kunden über die Zielsetzung, die Vorgehensweise, die Auswertung und die Konsequenzen aus der Befragung.

Befragung durchführen, Kompetenz der befragten Personen beim Kunden sicherstellen.

Die Ergebnisse der Auswertung kritisch analysieren, mit der Geschäftsführung besprechen.

Veränderungsmaßnahmen im Kano-Portfolio festlegen und umsetzen.

Die Befragung in angelegte Abstände in Zielsetzung einbringen.

### Arbeiten mit dem QUALITY APP:

Erstellen eines Kundenverzeichnis, Formulieren der Zielsetzung, der Fragen in Gruppen und Kriterien. Daten werden in die Fragebogen übernommen.

### Anwendung:

Das QUALITY APP unterstützt Einzelpersonen oder Arbeitsgruppen aus dem Marketing oder den Qualitätsstellen, die sich mit der Vorbereitung und Durchführung von Kundenbefragungen auseinander setzen.

### Nutzung:

Das APP ist zu Test- und Anwendungszwecken geeignet.

### Schutz:

Dieses APP ist lauffähig unter Excel. Bei den eingetragenen Daten handelt es sich um Testdaten, sie müssen vor der Anwendung vom Benutzer gelöscht bzw. ersetzt werden.

Die Mappe ist insgesamt geschützt. Der Schutz kann nicht aufgehoben werden. Die einzelnen Blätter der Mappe sind durch einfachen Excel-Schutz geschützt. Einzelne Blätter oder Zeilen wie Spalten können ausgeblendet sein. Werden vom Anwender die eingerichteten Schutzmaßnahmen aufgehoben, lehnen der Autor und der Verlag alle weiteren Verpflichtungen ab.

### Ergebnisse:

Alle Ergebnisse beruhen auf den vom Autor eingesetzten Regeln und Berechnungen, sie müssen vom Anwender sorgfältig auf ihre Eignung geprüft werden.

Die berechneten Ergebnisse sind als Vorschläge, Hinweise oder Anregungen zu verstehen.

TQU Verlag, Magirus-Deutz-Straße 18, 89077 Ulm Deutschland, Telefon 0731/14660200, verlag@tqu-group.com, www.tqu-verlag.com

## Kundenverzeichnis

Fragebogen Nummer	Kunde	Ansprechperson	Adresse	Weitere Informationen, Projekte, Leistungen	Datum der Befragung
1	Kunde 1	Person 1	Adresse 1	Information 1	14.09.2012
2	Kunde 2	Person 2	Adresse 2	Information 2	14.09.2012
3	Kunde 3	Person 3	Adresse 3	Information 3	14.09.2012
4	Kunde 4	Person 4	Adresse 4	Information 4	14.09.2012
5	Kunde 5	Person 5	Adresse 5	Information 5	14.09.2012
6	Kunde 6	Person 6	Adresse 6	Information 6	14.09.2012
7	Kunde 7	Person 7	Adresse 7	Information 7	14.09.2012
8	Kunde 8	Person 8	Adresse 8	Information 8	14.09.2012
9	Kunde 9	Person 9	Adresse 9	Information 9	14.09.2012
10	Kunde 10	Person 10	Adresse 10	Information 10	14.09.2012
11	Kunde 11	Person 11	Adresse 11	Information 11	14.09.2012
12	Kunde 12	Person 12	Adresse 12	Information 12	14.09.2012
13	Kunde 13	Person 13	Adresse 13	Information 13	14.09.2012
14	Kunde 14	Person 14	Adresse 14	Information 14	14.09.2012
15	Kunde 15	Person 15	Adresse 15	Information 15	14.09.2012
16	Kunde 16	Person 16	Adresse 16	Information 16	14.09.2012
17	Kunde 17	Person 17	Adresse 17	Information 17	14.09.2012
18	Kunde 18	Person 18	Adresse 18	Information 18	14.09.2012
19	Kunde 19	Person 19	Adresse 19	Information 19	14.09.2012
20					00.01.1900

QUALITY APPS im TQU VERLAG  
www.tqu-verlag.de

# Fragen

Hinweis: Fragen und die Kurzbezeichnungen können nur in diesem Arbeitsblatt bearbeitet werden

Titel Kundenbefragung 2013

Ziel Feststellen, wie sich die Umorganisation der Vertriebsprozesse auf die wichtigsten Kunden auswirkt

Fragen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit	Kurzbezeichnung
<b>1 Wie bewerten Sie die Präsenz unseres Unternehmen</b>	<b>unsere Präsenz</b>
1.1 bezüglich der Darstellung in der Öffentlichkeit (Bekanntheitsgrad, Werbung, Marken)	Unternehmensdarstellung
1.2 bezüglich der Information (Newsletter, Internet, Broschüren, Kataloge, Präsentation, Messe)	Unternehmensinformation
1.3 bezüglich der Branchenkompetenz (Leistungsfähigkeit, Angebot, Wettbewerb, Alternativen)	Branchenkompetenz
<b>2 Wie bewerten Sie die Möglichkeiten mit unserem Unternehmen in Kontakt zu treten</b>	<b>unser Kontaktverhalten</b>
2.1 bezüglich Erstkontakt (Internet, Homepage, Suchmaschinen, Adressverzeichnisse)	Erstkontakt
2.2 bezüglich unserer Erreichbarkeit (Zeit, Telefon, Email, Adresse)	Erreichbarkeit
2.3 bezüglich unserer Reaktionsfähigkeit (Ansprechperson, Rückruf, Verbindung, Antwort)	Reaktion bei Kontaktaufnahme
<b>3 Wie bewerten Sie unser Angebotsverhalten</b>	<b>unser Angebotsverhalten</b>
3.1 bezüglich der Transparenz des Angebots (Überblick, Details, Problemlösung, Leistung)	Transparenz des Angebots
3.2 bezüglich der Preisgestaltung (Preis-/Leistung, Preiskonditionen, Zahlungsmöglichkeiten)	Preisgestaltung
3.3 bezüglich der Reaktion auf Ihre Anfragen (Zeit, Kompetenz, Flexibilität, Klarheit)	Reaktion auf Anfragen
<b>4 Wie bewerten Sie unsere Auftragsabwicklung</b>	<b>unsere Auftragsabwicklung</b>
4.1 bezüglich des Zeitverhaltens (Terminzusagen, Termintreue, Bearbeitungszeiten, Lieferzeiten)	Zeitverhalten im Auftrag
4.2 bezüglich der Leistungserstellung (Vollständigkeit, Übergabe, Information, Kommunikation)	Leistungserstellung
4.3 bezüglich der Problemlösung (Reaktion, Korrekturen, Flexibilität, Kommunikation)	Problemlösung im Auftrag
4.4 bezüglich der Qualität unserer Leistungen	Qualität unserer Leistungen
5.1 bezüglich der vereinbarten Leistungen (Vollständigkeit, Funktion, Sicherheit)	vereinbarte Leistungen
5.2 bezüglich allgemeiner Leistungen (Sauberkeit, Pünktlichkeit, Ansprechbarkeit)	allgemeine Leistungen
5.3 bezüglich unserer persönlichen Leistungen (Verlässlichkeit, In-Ärztlichkeit, Flexibilität)	persönliche Leistungen
<b>6 Wie bewerten Sie unsere Serviceleistungen</b>	<b>unsere Serviceleistungen</b>
6.1 bezüglich unserer Betreuung während der Geschäftsbeziehungen (Individualität, Aktualität)	Betreuung
6.2 bezüglich der Gestaltung der Verträge und Bedingungen (Transparenz, Fairness, Rechtssicherheit)	Verträge und Bedingungen
6.3 bezüglich Garantie- und Reklamationsfällen (Bereitschaft, Abwicklung, Entgegenkommen)	Garantie und Reklamation
<b>7 Wie bewerten Sie die Kompetenz unserer beteiligten Personen</b>	<b>Kompetenz unserer Personen</b>
7.1 bezüglich der fachlichen Beratung und Betreuung (Fachmann, Fachfrau, aktuelles Wissen)	fachliche Betreuung
7.2 bezüglich der sachlichen Betreuung (Abläufe, Organisation, Problemlösung)	sachliche Betreuung
7.3 bezüglich der persönlichen Betreuung (Freundlichkeit, Ansprechbarkeit, Verlässlichkeit)	persönliche Betreuung
<b>8 Wie bewerten Sie die Geschäftsbeziehungen allgemein</b>	<b>unsere Geschäftsbeziehungen</b>
8.1 bezüglich der Zusammenarbeit (Transparenz, Fairness, Kompetenz)	Zusammenarbeit
8.2 bezüglich der Kundenbindung (Information, Angebote, Nachsorge)	Kundenbindung
8.3 bezüglich vertrauensbildender Maßnahmen (Kundenpflege, Empfehlungen, Zertifikate)	Vertrauen

## Skalierung

Hinweis: Die Skalierung kann in nur in diesem Arbeitsblatt bearbeitet werden

Bedeutung	
Bedeutung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben	
1 Bedeutung: nicht merkbar, unbedeutend	
5 Bedeutung: normal, nicht besonders wichtig	
8 Bedeutung: besonders wichtig, bedeutet für uns sehr viel	
10 Bedeutung: extrem wichtig, ist für uns entscheidend	
Erfüllung	
Erfüllung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben	
1 Erfüllung: völlig unakzeptabel, behindert uns bei der Arbeit	
3 Erfüllung: wenig akzeptabel, macht einige Probleme, schränkt uns ein	
5 Erfüllung: akzeptabel, brauchbar, wenig Probleme	
7 Erfüllung: zufrieden, unterstützt uns, fördert uns	
9 Erfüllung: wir sind sehr zufrieden, übertrifft unsere Erwartungen	
10 Erfüllung: exzellent, vorbildlich, wir sind sehr zufrieden	
Zufriedenheitsindex	
Bedeutung x Erfüllung, maximal möglich sind 100 Punkte	

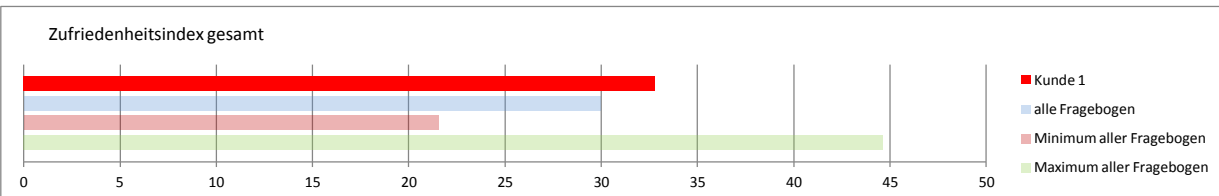
Welcher Fragebogen soll ausgewertet werden?

1 Bitte wählen

## Auswertung

### Kundenbefragung 2013

Ziel	Feststellen, wie sich die Umorganisation der Vertriebsprozesse auf die wichtigsten Kunden auswirkt
Kunde	Kunde 1
Ansprechperson	Person 1
Adresse	Adresse 1
Weitere Informationen, Projekte, Leistungen	Information 1
Datum der Befragung	14.09.2012



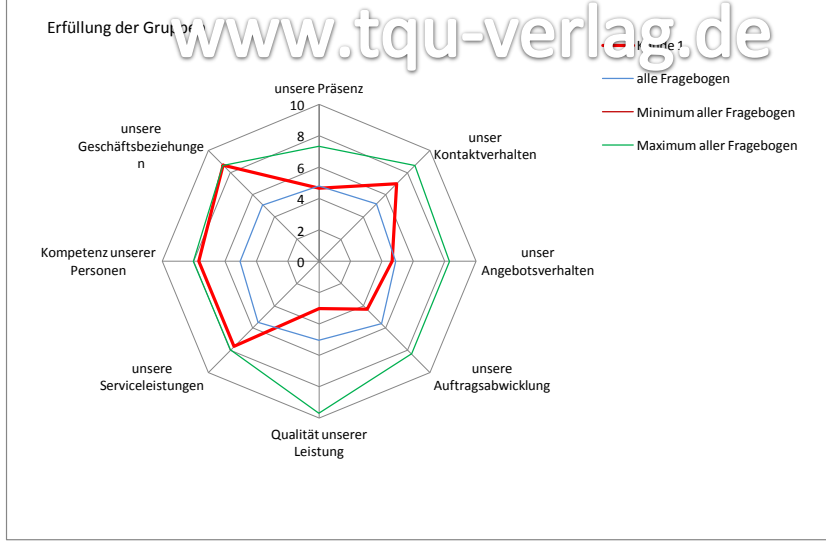
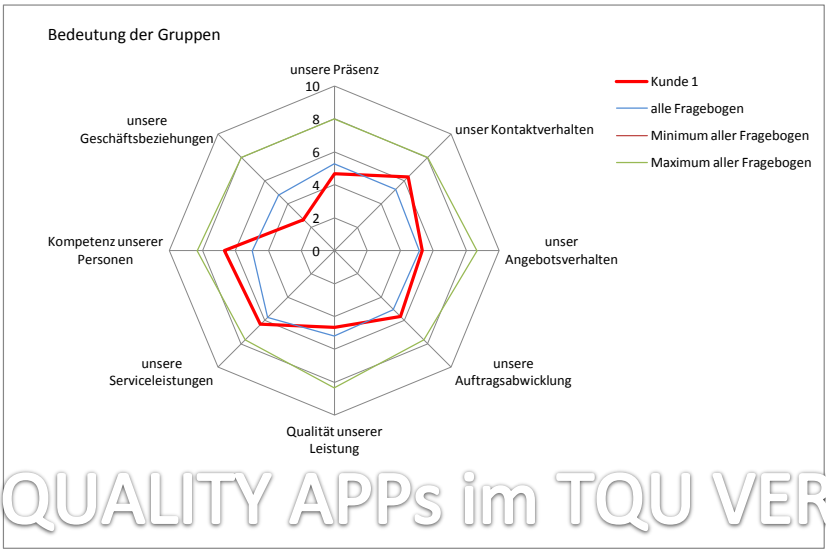
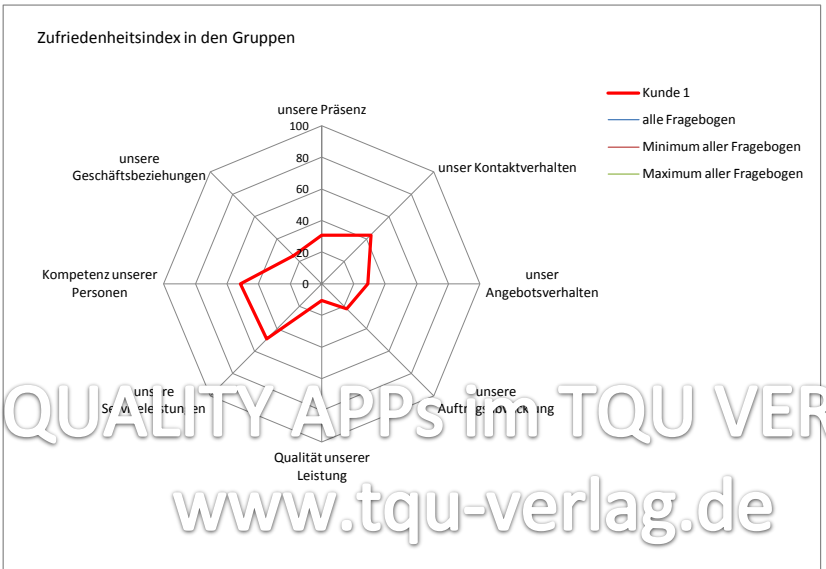
Zufriedenheitsindex gesamt 32,79

Gruppen	Bedeutung	Erfüllung	Zufriedenheit
unsere Preise	4,7	4,7	30,7
unsere Kontaktmöglichkeiten	3,3	7,5	43,2
unsere Angebotsverhältnisse	5,3	4,7	29,0
unsere Auftragsabwicklung	5,7	4,3	22,3
Qualität unserer Leistung	4,7	3,0	10,7
unsere Serviceleistungen	6,3	7,2	42,1
Kompetenz unserer Personen	6,7	1,7	51,3
unsere Geschäftsbeziehungen	2,7	8,7	25,3

Kriterien	Bedeutung	Erfüllung	Zufriedenheit	Kanoposition	Anmerkungen
Unternehmensdarstellung	4,0	2,0	8,0	I	-
Unternehmensinformation	9,0	9,0	81,0	L	-
Branchenkompetenz	1,0	3,0	3,0	I	-
Erstkontakt	9,0	5,0	45,0	L	Anmerkung 2.1
Erreichbarkeit	5,0	6,0	30,0	L	Anmerkung 2.2
Reaktion bei Kontaktaufnahme	7,0	8,0	56,0	L	Anmerkung 2.3
Transparenz des Angebots	7,0	8,0	56,0	L	Anmerkung 3.1
Preisgestaltung	3,0	1,0	3,0	I	Anmerkung 3.2
Reaktion auf Anfragen	4,0	7,0	28,0	B	Anmerkung 3.3
Zeitverhalten im Auftrag	2,0	8,0	16,0	B	Anmerkung 4.1
Leistungserstellung	5,0	3,0	15,0	M	Anmerkung 4.2
Troubleshooting im Auftrag	6,0	6,0	36,0	L	Anmerkung 4.3
vereinbarte Leistungen	1,0	5,0	5,0	B	-
allgemeine Leistungen	1,0	6,0	6,0	B	-
persönliche Leistungen	7,0	3,0	21,0	M	-
Betreuung	10,0	10,0	100,0	L	Anmerkung 6.1
Verträge und Bedingungen	10,0	3,0	30,0	M	Anmerkung 6.2
Garantie und Reklamation	3,0	6,0	18,0	B	Anmerkung 6.3
fachliche Betreuung	8,0	5,0	40,0	L	Anmerkung 7.1
sachliche Betreuung	6,0	7,0	42,0	L	Anmerkung 7.2
persönliche Betreuung	9,0	8,0	72,0	L	Anmerkung 7.3
Zusammenarbeit	10,0	2,0	20,0	M	Anmerkung 8.1
Kundenbindung	10,0	5,0	50,0	L	Anmerkung 8.2
Vertrauen	6,0	1,0	6,0	M	Anmerkung 8.3

# Kundenbefragung 2013

Ziel	Feststellen, wie sich die Umorganisation der Vertriebsprozesse auf die wichtigsten Kunden		
Fragebogen	1	Datum	14.09.2012
Kunde	Kunde 1		



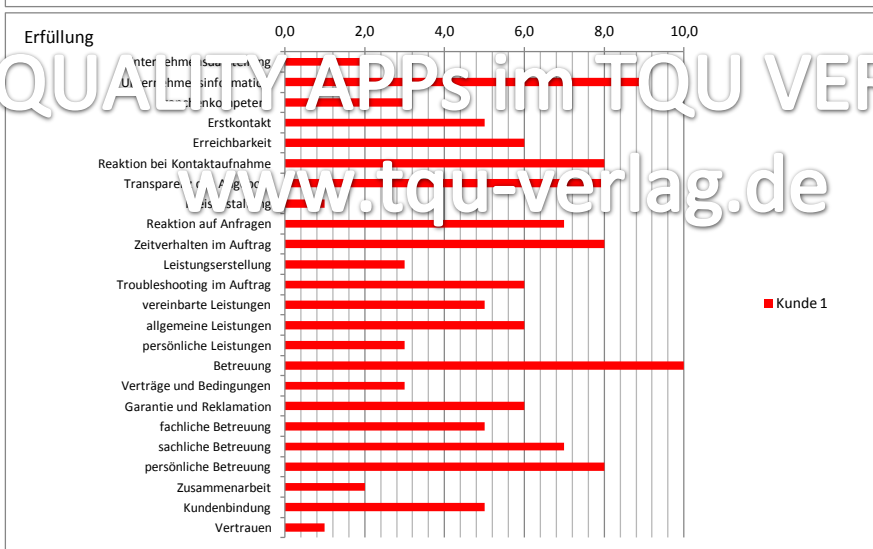
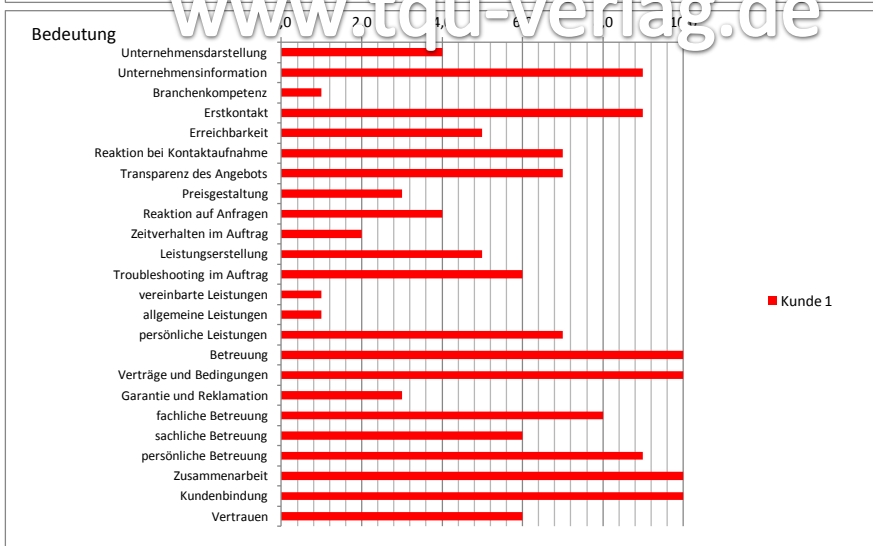


# Kundenbefragung 2013

Ziel Feststellen, wie sich die Umorganisation der Vertriebsprozesse auf die wichtigsten Kunden

Fragebogen 1 Datum 14.09.2012

Kunde Kunde 1

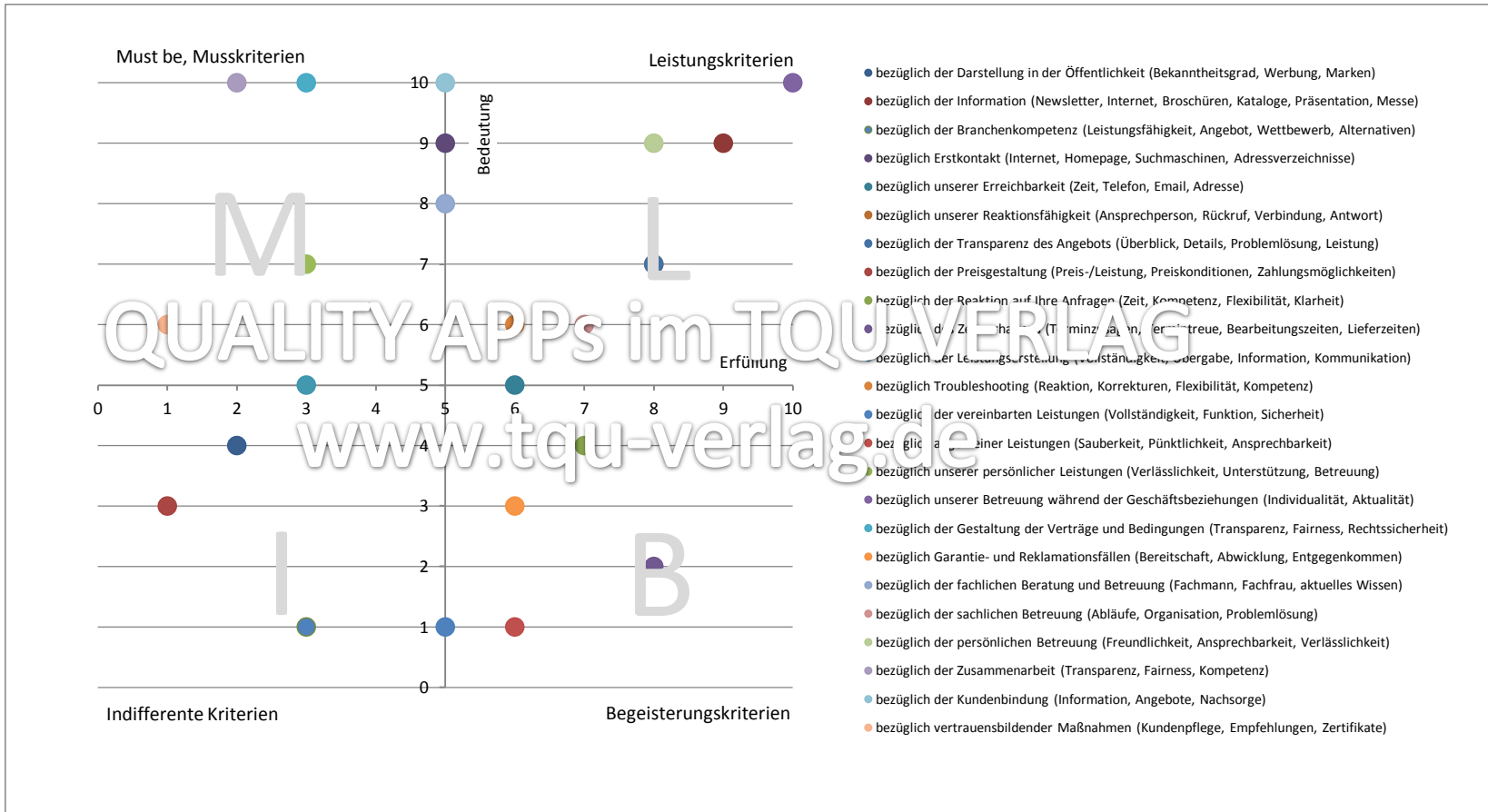


# Kundenbefragung 2013

Ziel Feststellen, wie sich die Umorganisation der Vertriebsprozesse auf die wichtigsten Kunden auswirkt

Fragebogen 1 Datum 14.09.2012

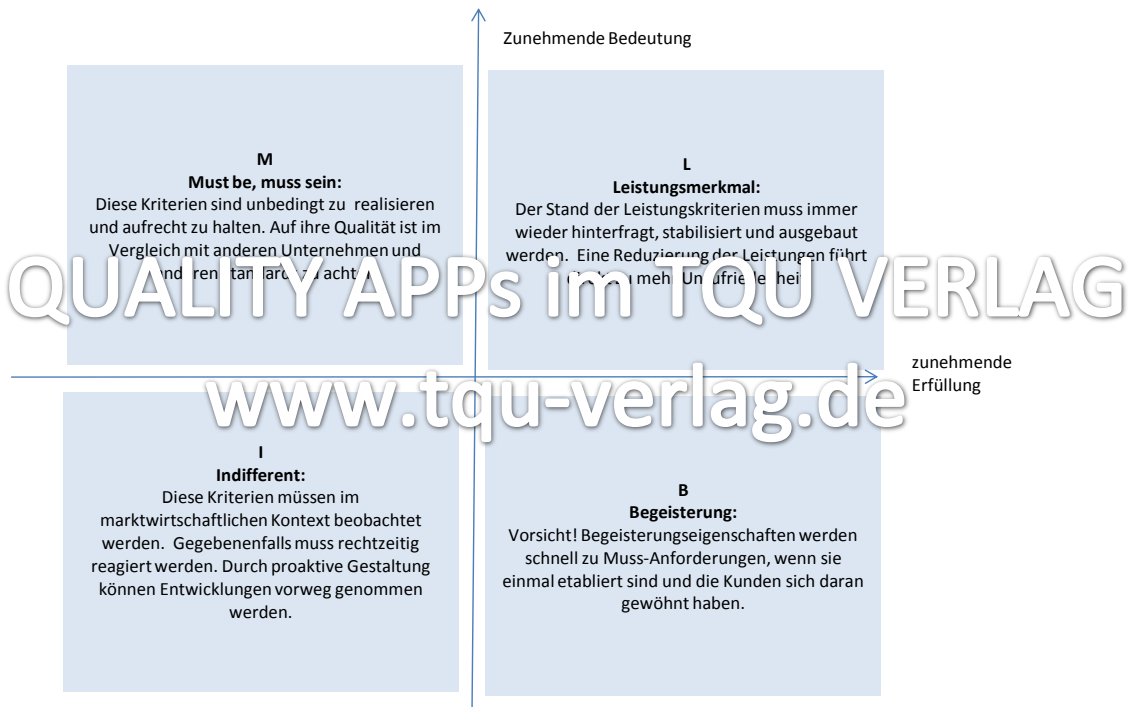
Kunde Kunde 1



## Die Kano Matrix



## Die Kano Strategien



# Kundenbefragung 2013

Kunde:	Kunde 1	Datum:	14.09.2012
Ansprechperson:	Person 1	Bearbeiter:	
Kontakt:	Adresse 1	Fragebogennummer:	1

Wie wurden Ihre <b>Erwartungen</b> erfüllt? 1 (nicht akzeptierbar) bis 10 (exzellent)		Welche <b>Bedeutung</b> hat das für Sie? 1 (unbedeutend) bis 10 (extrem wichtig)		Anmerkungen
<b>Wie bewerten Sie die Präsenz unseres Unternehmens</b>				
bezüglich der Darstellung in der Öffentlichkeit (Bekanntheitsgrad, Werbung, Marken)	2	4		
bezüglich der Information (Newsletter, Internet, Broschüren, Kataloge, Präsentation, Messe)	9	9		
bezüglich der Branchenkompetenz (Leistungsfähigkeit, Angebot, Wettbewerb, Alternativen)	3	1		
<b>Wie bewerten Sie die Möglichkeiten mit unserem Unternehmen in Kontakt zu treten</b>				
bezüglich Erstkontakt (Internet, Homepage, Suchmaschinen, Adressverzeichnisse)	5	9		Anmerkung 2.1
bezüglich unserer Erreichbarkeit (Zeit, Telefon, Email, Adresse)	6	5		Anmerkung 2.2
bezüglich unserer Reaktionsfähigkeit (Ansprechperson, Rückruf, Verbindung, Antwort)	8	7		Anmerkung 2.3
<b>Wie bewerten Sie unser Angebotsverhalten</b>				
bezüglich der Transparenz des Angebots (Überblick, Details, Problemlösung, Leistung)	8	7		Anmerkung 3.1
bezüglich der Preisgestaltung (Preis-/Leistung, Preiskonditionen, Zahlungsmöglichkeiten)	1	3		Anmerkung 3.2
bezüglich der Reaktion auf Ihre Anfragen (Zeit, Kompetenz, Flexibilität, Klarheit)	7	4		Anmerkung 3.3
<b>Wie bewerten Sie unsere Auftragsabwicklung</b>				
bezüglich des Zeitpunkts (Terminzusagen, Termintreue, Bearbeitungszeiten, Lieferzeiten)	8	5		Anmerkung 4.1
bezüglich der Leistungserstellung (Vollständigkeit, Übergabe, Information, Kommunikation)	6	3		Anmerkung 4.2
bezüglich Troubleshooting (Reaktion, Korrekturen, Flexibilität, Kompetenz)	6	6		Anmerkung 4.3
<b>Wie bewerten Sie die Qualität unserer Leistungen</b>				
bezüglich der vereinbarten Leistungen (Vorfunktion, Nichtfunktion)	5	5		
bezüglich allgemeiner Leistungen (Sauberkeit, Pünktlichkeit, Ansprechbarkeit)	6	1		
bezüglich unserer persönlicher Leistungen (Verlässlichkeit, Unterstützung, Betreuung)	3	7		
<b>Wie bewerten Sie unsere Serviceleistungen</b>				
bezüglich unserer Betreuung während der Geschäftsbeziehungen (Individualität, Aktualität)	10	10		Anmerkung 6.1
bezüglich der Gestaltung der Verträge und Bedingungen (Transparenz, Fairness, Rechtssicherheit)	3	10		Anmerkung 6.2
bezüglich Garantie- und Reklamationsfällen (Bereitschaft, Abwicklung, Entgegenkommen)	6	3		Anmerkung 6.3
<b>Wie bewerten Sie die Kompetenz unserer beteiligten Personen</b>				
bezüglich der fachlichen Beratung und Betreuung (Fachmann, Fachfrau, aktuelles Wissen)	5	8		Anmerkung 7.1
bezüglich der sachlichen Betreuung (Abläufe, Organisation, Problemlösung)	7	6		Anmerkung 7.2
bezüglich der persönlichen Betreuung (Freundlichkeit, Ansprechbarkeit, Verlässlichkeit)	8	9		Anmerkung 7.3
<b>Wie bewerten Sie die Geschäftsbeziehungen allgemein</b>				
bezüglich der Zusammenarbeit (Transparenz, Fairness, Kompetenz)	2	10		Anmerkung 8.1
bezüglich der Kundenbindung (Information, Angebote, Nachsorge)	5	10		Anmerkung 8.2
bezüglich vertrauensbildender Maßnahmen (Kundenpflege, Empfehlungen, Zertifikate)	1	6		Anmerkung 8.3

## Bedeutung

Bedeutung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben

1 Bedeutung: nicht merkbar, unbedeutend

5 Bedeutung: normal, nicht besonders wichtig

8 Bedeutung: besonders wichtig, bedeutet für uns sehr viel

10 Bedeutung: extrem wichtig, ist für uns entscheidend

## Erfüllung

Erfüllung: trifft nicht zu, keine Meinung, keine Angaben

1 Erfüllung: völlig unakzeptabel, behindert uns bei der Arbeit

3 Erfüllung: wenig akzeptabel, macht einige Probleme, schränkt uns ein

5 Erfüllung: akzeptabel, brauchbar, wenig Probleme

7 Erfüllung: zufrieden, unterstützt uns, fördert uns

9 Erfüllung: wir sind sehr zufrieden, übertrifft unsere Erwartungen

10 Erfüllung: exzellent, vorbildlich, wir sind sehr zufrieden