Kundenzufriedenheitsermittlung

Bitte geben Sie zu nachstehenden Fragen an, wie zufrieden Sie mit den aufgeführten Leistungsmerkmalen von Sälzer Electric sind.

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens:

1. Füllen Sie bitte den Fragebogen vollständig aus.

2. Kreuzen Sie bitte pro Unterpunkt nur ein Kästchen an. Die Bewertung ist „Sehr zufrieden-zufrieden-mäßig zufrieden-unzufrieden-Sehr unzufrieden“.

3. Bemerkungen und Anregungen sind erwünscht. Bei Unzufriedenheit mit einem der nachstehenden Geschäftsprozesse geben Sie bitte im Feld „Bemerkungen“ die Gründe an.

Ihre Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt und dienen ausschließlich internen Zwecken. Fragebogen ausdrucken, manuell ausfüllen und uns zufaxen:
+49(0)2762614100

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

+49(0)2762614100

Freiwillige Angaben

Firma

Position

Name | Vorname

Straße

PLZ | Ort

Land

Telefon | Fax

Email

sälzer

1. Wie zufrieden sind sind Sie mit dem Erscheinungsbild von Sälzer bezüglich...

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Internetauftritt	○	○	○	○	○	○
Informationsmaterial (Broschüren, Handbücher, Kataloge etc.)	○	○	○	○	○	○
Beratung und Service	○	○	○	○	○	○
Breite Produktpalette	○	○	○	○	○	○
Einführung neuer Produkte	○	○	○	○	○	○
Gesamtbewertung	○	○	○	○	○	○

Bemerkungen:

2. Wie beurteilen Sie die Angebotsbearbeitung anhand nachstehender Eigenschaften?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Zügigkeit der Auftragsbestätigung bzw. Angebotserstellung	○	○	○	○	○	○
Ausführung des Angebotes	○	○	○	○	○	○
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	○	○	○	○	○	○
Erreichbarkeit der Vertretung	○	○	○	○	○	○
Angebotene Lieferzeiten	○	○	○	○	○	○
Gesamtbewertung	○	○	○	○	○	○

Bemerkungen:

3. Wie bewerten Sie die Auftragsabwicklung bei Sälzer?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Termintreue zu angebotenen Lieferzeiten	○	○	○	○	○	○
Flexibilität bzgl. Lieferzeit und -menge	○	○	○	○	○	○
Kulanz bei Mängeln /Schäden	○	○	○	○	○	○
Sendungsgestaltung	○	○	○	○	○	○
Gesamtbewertung	○	○	○	○	○	○

Bemerkungen:

+49(0)2762614100

4. Wie beurteilen Sie die technische Beratung bei Sälzer?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Kompetenz des Personals	○	○	○	○	○	○
Vielseitigkeit der Lösungsangebote	○	○	○	○	○	○
Schnelligkeit der Umsetzung	○	○	○	○	○	○
Technische Dokumentation	○	○	○	○	○	○
Gesamtbewertung	○	○	○	○	○	○

Bemerkungen:

5. Wie zufrieden sind Sie mit der Produktqualität von Sälzer?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Verarbeitungsqualität	○	○	○	○	○	○
Gestaltung und Handhabung	○	○	○	○	○	○
Technische Eigenschaften	○	○	○	○	○	○
Preis / Leistung	○	○	○	○	○	○
Haltbarkeit / Lebensdauer	○	○	○	○	○	○
Sicherheit	○	○	○	○	○	○
Gesamtbewertung	○	○	○	○	○	○

Bemerkungen:

6. Wie schätzen Sie den Kundenservice von Sälzer ein?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Kundenbetreuung	○	○	○	○	○	○
Reklamationsbearbeitung	○	○	○	○	○	○
Zügige Bearbeitung	○	○	○	○	○	○
Kompetenz des Personals	○	○	○	○	○	○
Kulanz	○	○	○	○	○	○
Gesamtbewertung	○	○	○	○	○	○

Bemerkungen:

+49(0)2762614100

7. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Unternehmen Sälzer?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Zufriedenheit	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Bemerkungen:

8. Werden Sie künftig weiterhin Leistungen von Sälzer in Anspruch nehmen?

	Ja	Nein	Vielleicht
Weitere Inanspruchnahme	◯	◯	◯

Bemerkungen:

9. Werden Sie Leistungen von Sälzer weiter empfehlen?

	Ja	Nein	Vielleicht
Weitere Empfehlung	◯	◯	◯

Bemerkungen:

10. Wie sind wir in Ihrer Lieferantenbeurteilung eingestuft?

	A	B	C	Keine Aussage
Lieferantenbewertung	◯	◯	◯	◯

Bemerkungen:

11. How would you rate Salzer Electric compared with our competitors?

	besser	schlechter	gleich
Image	◯	◯	◯
Quotation Processing	◯	◯	◯
Technical Support	◯	◯	◯
Product Quality	◯	◯	◯
Customer Service	◯	◯	◯

Bemerkungen:

+49(0)2762614100