

... wir schlagen Brücken!

**Auswertung 2011**  
**Kundenzufriedenheit**

**Auf einen Blick**

**Datengrundlage:**

Die Ergebnisse beruhen auf einer Untersuchung, bei der alle Kunden mittels eines Fragebogens zu Ihrer Zufriedenheit befragt wurden.

**Die verwendeten Fragen:**

Die Fragen des Fragebogens beruhen auf diversen namhaften Studien zum Thema Kundenzufriedenheit. Eine Basis bildete unter anderem der Kundenmonitor Deutschland - eine standardisierte Umfrage zur Kundenzufriedenheit bzw. Kundenorientierung. Weiterhin wurde der sogenannte SERVQUAL-Ansatz hinzugezogen. Er beschreibt ein Verfahren zur Messung der Qualität zur Kundenzufriedenheit und der daraus resultierenden Kundenzufriedenheit.

**Auswertbarkeit**

Die Wiederverwendung von Fragestellungen aus den letzten Umfragen erlauben uns eine Beurteilung über die Entwicklung unserer Servicequalität.

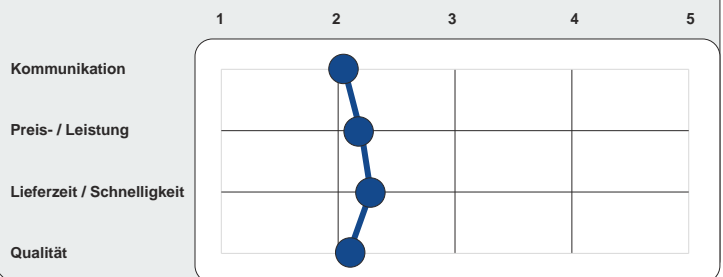
**Wir führen in regelmäßigen Abständen eine Auswertung durch, um Aufschluss darüber zu erhalten, ob und wie gut unser Service funktioniert.**

Ob der Kunde zufrieden oder unzufrieden ist, entscheidet sich anhand der Differenz der persönlichen Erwartung und dem wahrgenommenen Erfüllungsgrad der Dienstleistung. Werden Erwartungen bestätigt oder übertroffen, wird der zufriedene Kunde wieder kaufen und bestenfalls das Unternehmen weiterempfehlen. Das war der Grund für uns, die Zufriedenheit unsere Kunden zu mess-

en. Durch diese Analysen wird sichtbar, was gut funktioniert und was verbesserungsbedürftig ist. Daraus können wir gezielte Maßnahmen ableiten, um die Zufriedenheit zu steigern!



**Bewertung der Leistung nach Noten**



**89%** .....unserer Kunden sagen, dass unsere Service-Techniker zügig UND genau arbeiten

**82%** ...der Kunden vergaben die Note 1 für Freundlichkeit

**90%** ...der Probleme werden sofort identifiziert

**89%** ...unserer Kunden fühlen sich bei technischen Sachverhalten verständlich informiert

**95%** ...aller Vor-Ort-Besuche unserer Service-Techniker werden pünktlich durchgeführt

**86%** ...der Kunden schätzen unseren technischen Support als hochwertig ein

**90%** ...aller Anliegen unserer Kunden wurden zur Zufriedenheit gelöst

**89%** ...aller Anliegen unserer Kunden wurden termingerecht gelöst

DIESE NOTEN HABEN WIR FÜR DIE ABWICKLUNG UNSERER PROJEKTE NACH PROJEKTABSCHLUSS BEKOMMEN:

- 1,3 ZUVERLÄSSIGKEIT/VERTRAUEN
- 1,8 KONZEPTION UND LÖSUNGSVORSCHLAG
- 1,9 ABSTIMMUNG ZUR TERMINPLANUNG
- 2,1 ERLÄUTERUNG DER GEPLANTEN LÖSUNG
- 1,4 TECHNISCHE KOMPETENZ
- 1,6 TERMINEINHALTUNG UND RÜCKSPRACHE
- 1,7 QUALITÄT DER UMSETZUNG
- 1,9 UMGANG MIT OFFENEN PUNKTEN
- 2,0 VOLLSTÄNDIGKEIT DES ABSCHLUSSPROTOKOLLS

**Kontakt:**

SIGMA Chemnitz GmbH  
Am Erlenwald 13  
09128 Chemnitz

Tel.: 0371 2371-302  
Fax: 0371 2371-150

**Ansprechpartner:**  
Marketing  
**E-Mail:**  
fhh@sigma-chemnitz.de  
**Internet:**  
www.sigma-chemnitz.de