



Management Service

Kundenzufriedenheit nach TÜV SÜD MS Standard

Prüfbericht zur Erstzertifizierung

2019

AP+ Treppenlifte GmbH

Standard: Kundenzufriedenheit
Geltungsbereich: Kundenzufriedenheit im Service

Unternehmen: AP+ Treppenlifte GmbH
Straße / Postfach: Hameler Weg 30
PLZ / Ort: 51109 Köln

Auftragsnummer: 707112884
Kundenbetreuer TÜV SÜD: Barbara Hochbaum

Auditbeauftragter: Monika Muckel
Kundenbefragung: September /Oktober 2019

Ergebnis: **x Anforderungen der Prüfgrundlage sind erfüllt**
Erstzertifizierung erfolgreich bestanden
Fortbestand der Gültigkeit empfohlen

Anforderungen der Prüfgrundlagen sind nicht erfüllt
Nachaudit erforderlich. Nachaudittermin am:

Freigabe Datum: 12.12.2019



AP+ Treppenlifte GmbH

Kundenzufriedenheitsbefragung 2019

Auswertungsband

Dezember 2019, V101

Übersicht Zertifizierungskriterien / Teil I

Rücklauf (Teilnehmer an der Erhebung)

892



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 9

erhobene Gesamtzufriedenheit



Mittelwert: 1,68



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 11

berechnete Gesamtzufriedenheit



Mittelwert: 1,67



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 13

Weiterempfehlungsquote



Quote: 93,1%



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 15

70% der Leistungsmerkmale besser als 2,20



Anteil: 93%



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 14

Merkmale Mittelwert schlechter als 2,20

Leistungsmerkmal	Merkmalsgruppe	MW
Lösung / Erklärung des Problems	Beschwerdemanagement	2,87
Umgang mit Beschwerden	Beschwerdemanagement	2,78
Bearbeitungsdauer	Beschwerdemanagement	2,67

Kriterium erfüllt



Abweichung



Übersicht Zertifizierungskriterien / Teil II

Verbesserungspotenziale			Nebenabweichungen			Abweichung		
Verbesserungspotenzial		Für Details siehe Seite:	Nebenabweichung		Für Details siehe Seite:	Abweichung		Für Details siehe Seite:
Gesprächsatmosphäre	Kundenservice / Telefon	66 ff.	Umgang mit Beschwerden	Beschwerdemanagement	66 ff.			
Lösung des Anliegens	Kundenservice / Telefon	66 ff.	Bearbeitungsdauer von Beschwerden	Beschwerdemanagement	66 ff.			
Bearbeitungsdauer	Kundenservice / Brief	66 ff.	Lösung des Problems	Beschwerdemanagement	66 ff.			
Verständlichkeit	Kundenservice / Brief	66 ff.						
Freundlichkeit	Kundenservice / Brief	66 ff.						
Fachkompetenz	Kundenservice / Brief	66 ff.						
Lösung des Anliegens	Kundenservice / Brief	66 ff.						
Passgenauigkeit der Lösung	Servicegespräch vor Ort	66 ff.						
Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	66 ff.						
Einhaltung von Versprechen und Zusagen	Kundenservice allgemein	66 ff.						

Gesamtanzahl: 10

Gesamtanzahl: 3

Gesamtanzahl: 0

Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

Erhebungsbeschreibung

Zielgruppe	Kunden der AP+ Treppenlifte GmbH aus den vergangenen 12 Monaten.
Gegenstand	Erhebung der Kundenzufriedenheit für die Zertifizierung nach TMS Standard ServiceQualität.
Methode	Schriftliche Kundenbefragung (teilweise telefonisch erhoben)
Rücklauf (Netto)	Gesamtrücklauf = 892

Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
A	Allgemein
B	Stichprobe
C	Skalen
D	Erhobene Gesamtzufriedenheit
E	Relevante Merkmale im Fragebogen
F	Errechnete Gesamtzufriedenheit
G	70% der Merkmale besser als 2,20
H	Weiterempfehlung
I	Verbesserungspotentiale / Nebenabweichungen
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

A: Zusammenfassung

Für eine erfolgreiche Zertifizierung ist die Einhaltung der folgenden fünf Anforderungen notwendig.

Mindestrücklauf erreicht	✓	Der erzielte Rücklauf beträgt:	892 Antworten
Für die erhobene und die berechnete Gesamt-zufriedenheit müssen mind. 2,20 im Mittel erreicht werden	✓	Die erhobene Gesamt-zufriedenheit liegt bei:	1,68
		Die berechnete Gesamt-zufriedenheit liegt bei:	1,67
Merkmale, die eine Bewertung schlechter als 3,5 erhalten führen zu einer Abweichung (3,75 bei Beschwerde-management)	✓	Anzahl der Merkmale, die zu einer Abweichung führen:	0
70% der abgefragten Leistungsmerkmale wurden mit mindestens 2,20 bewertet	✓	Von den abgefragten Leistungsmerkmalen wurden mindestens mit 2,20 bewertet:	93%
Die Weiterempfehlungs-quote muss mindestens 70% betragen	✓	Die Weiterempfehlungsquote liegt bei:	93,1%

A: Beschreibung und Basis der Integration

Die Rohdaten konnten erfolgreich integriert werden.

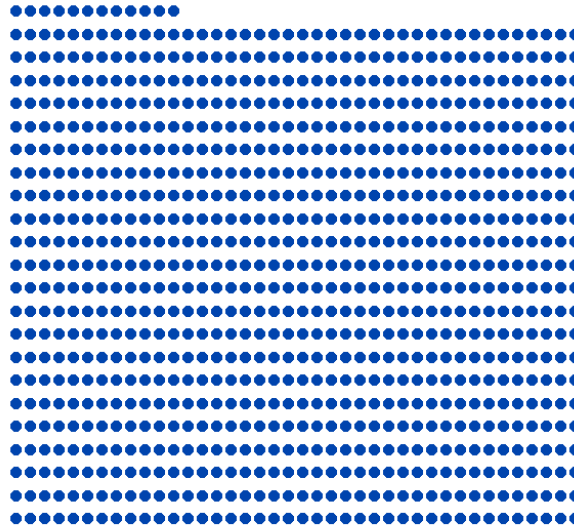
Beschreibung der Integration

- Die Integration der Kundenbefragung erfolgt auf Basis der unten aufgeführten Dokumente.
- Basis der Integration waren insbesondere die Rohdaten der Erhebung.
- Erhoben wurden die Daten durch einen schriftlichen Fragebogen.
- Die Bedeutung einzelner Leistungsmerkmale mit Blick auf ihre Wirkung auf die Bewertung der Gesamtzufriedenheit ist ein wichtiger Bestandteil für die Beurteilung der Servicequalität. Nach Prüfung der Eignung der abgefragten Leistungsmerkmale und genutzten Skalen konnten die jeweiligen Wirkungen ermittelt und das Schema des TMS-Kriterienkatalogs zur Zertifizierung angewandt werden.
- Die Rohdaten wurden um Datensätze reduziert, die keine Daten zur Gesamtzufriedenheit bzw. Weiterempfehlung enthalten und bei denen weniger als fünf Leistungsmerkmale bewertet wurden.
- Die Filter der Homepage-Nutzung, Unzufriedenheit und Beschwerdeführung wurden überprüft und im Falle von Fehlern bzgl. der Plausibilität korrigiert.

Grundlagen der Integration

Nr	Bezeichnung	Dokument
1	Rohdaten der Befragung	AP+ Treppenlift_Digitalisierung_TüV.xlsx

B: Stichprobe



892 Kundenstimmen gingen in die Auswertung ein.

Beschreibung der Stichprobe

- Die zu untersuchende Grundgesamtheit sind Kunden, die in den vergangenen 12 Monaten Leistungen der AP+ Treppenlifte GmbH bezogen haben.
- Aus dem Rohdatensatz der Kundenzufriedenheitserhebung gehen die Stimmen von 892 Teilnehmern in die Auswertung ein.

Repräsentation der Grundgesamtheit

- Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung sollen das Meinungsbild der kompletten Grundgesamtheit (alle Kunden der AP+ Treppenlifte GmbH im Erhebungszeitraum) widerspiegeln.
- Aufgrund der gegebenen Anzahl von Teilnehmern ist unter der Annahme, dass diese Stichprobe einer zufälligen Auswahl unterliegt und in ihrer Verteilung in etwa den Kriterien der Grundgesamtheit entspricht, auch bei einer sehr großen Grundgesamtheit von einer geeigneten Repräsentation auszugehen.

C: Skalen

Die genutzten Skalen entsprechen weitestgehend den Anforderungen des TMS-Kriterienkatalogs.

Standard der Skalen gemäß dem TMS-Kriterienkatalog

- Gesamtzufriedenheit und abgefragte Leistungsmerkmale: 5er-Skala mit folgenden Ausprägungen: 1= vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden. Der Mindestwert des Mittelwertes nach TMS-Kriterienkatalog = 2,20.
- Weiterempfehlung (Net Promoter Score): Endpunktbenannte 11er-Skala von 0 = unwahrscheinlich bis 10= äußerst wahrscheinlich.

Verwendete Skalen des Fragebogens

Nr.	Merkmalstyp	Skalenbreite	Benennungen	Mindestwert (TMS-Kriterienkatalog)	Anmerkung bezüglich Abweichungen zum TMS-Kriterienkatalog
1.	Gesamtzufriedenheit	5er-Skala	verbal benannt von 1 = vollkommen zufrieden bis 5 = unzufrieden	2,20	Die Benennungen entsprechen den Benennungen des TMS-Kriterienkatalogs.
2.	Leistungsmerkmale	5er-Skala	verbal benannt von 1 = vollkommen zufrieden bis 5 = unzufrieden	2,20	Die Benennungen entsprechen den Benennungen des TMS-Kriterienkatalogs.
3.	Weiterempfehlung	11er-Skala	endpunktbenannt von 0 = äußerst unwahrscheinlich bis 10 = äußerst wahrscheinlich	70% der Bewertungen = Werte "7" oder besser	Die Benennungen entsprechen den Benennungen aus dem TMS-Kriterienkatalog.

B: Erhobene Gesamtzufriedenheit

Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

Die erhobene Gesamtzufriedenheit ist auf einer Skala von 1–5 besser als 2,20.

Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit uns?

Item	Auf einer Zufriedenheitsskala von 0% bis 100%	Verteilung in Prozent					n	s	MW
		1	2	3	4	5			
Gesamtzufriedenheit	83,0	50	38	9	2	2	786	0,85	1,68

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

E: Relevante Merkmale im Fragebogen

Die Beurteilung der Servicequalität orientiert sich am Kundenprozess.

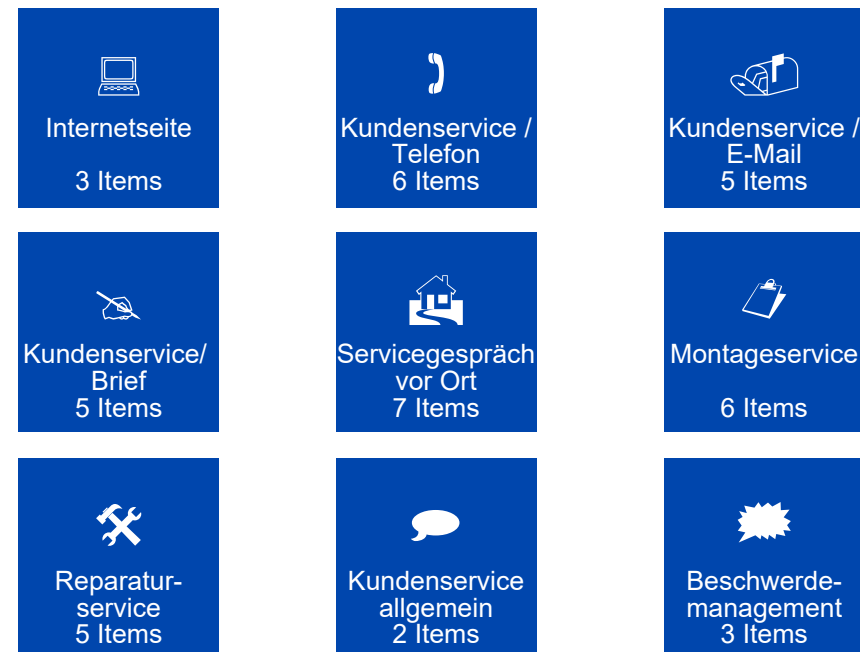
Beschreibung der Anforderung

Gemäß dem TMS-Kriterienkatalog ist folgendes Kriterium zu erfüllen: „Die Kundenbefragung muss den gesamten Kundenerlebnisprozess umfassen. Einzelne Kundenprozesse wie z.B. After-Sales-Service oder Beschwerdemanagement können nicht ausgeklammert werden.“

Kundenerlebnisprozess

Die wesentlichen Bereiche des Kundenerlebnisprozesses werden durch den genutzten Fragebogen abgedeckt.










Es wurden 42 Merkmale aus 9 Merkmalsgruppen erhoben.

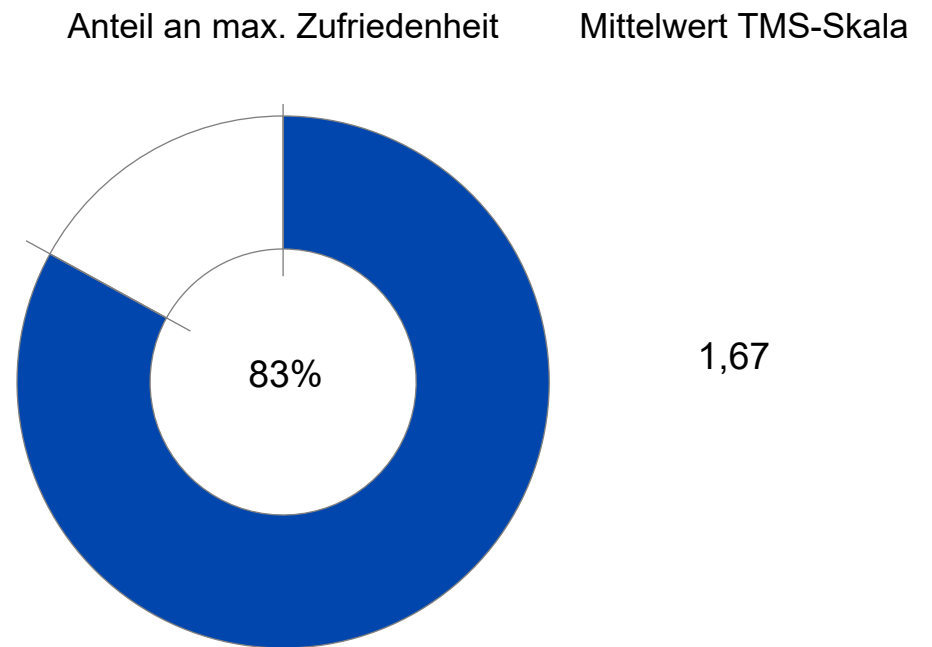


F: Kundenzufriedenheit berechnet

Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

Die errechnete Gesamtzufriedenheit, die sich aus dem einfachen arithmetischen Mittel der Bewertungen aller Einzelkriterien ergibt, ist auf einer Skala von 1–5 besser als 2,20. Das Beschwerdemanagement wird dabei nicht mitberücksichtigt.

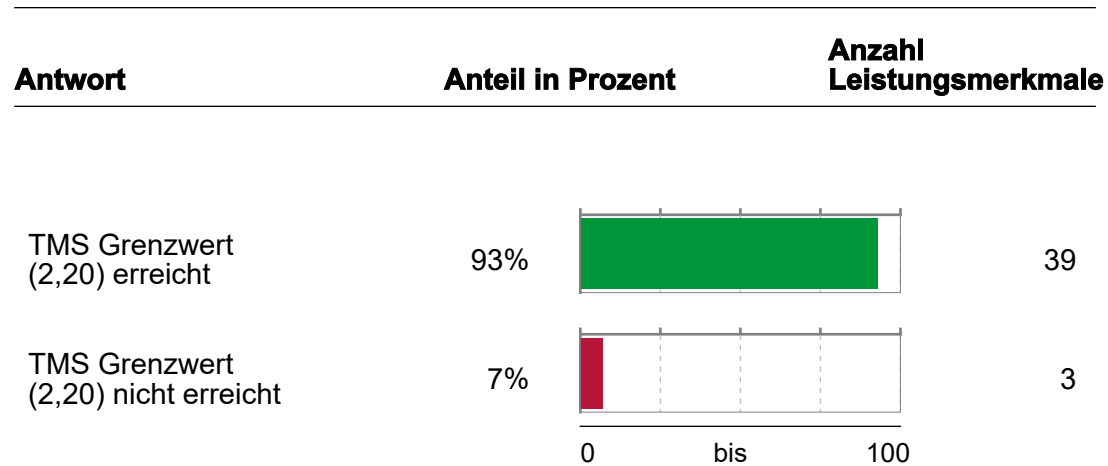
 Internetseite 3 Items	 Kundenservice / Telefon 6 Items	 Kundenservice / E-Mail 5 Items
 Kundenservice/ Brief 5 Items	 Servicegespräch vor Ort 7 Items	 Montageservice 6 Items
 Reparatur- service 5 Items	 Kundenservice allgemein 2 Items	 Beschwerde- management 3 Items



G: Anteil der Leistungsmerkmale, die dem TMS Grenzwert entsprechen

Beschreibung der Anforderung

Mindestens 70 Prozent aller abgefragten Leistungsmerkmale (ohne Gesamtbewertungen, Kundenservice im Kundenzentrum, Kundenservice im Schriftverkehr (jeweils geringe Fallzahl) und Beschwerdemanagement (abweichende Skala)) müssen mindestens den Wert von 2,20 auf einer 5er-Skala (TMS-Skala) erreicht haben.

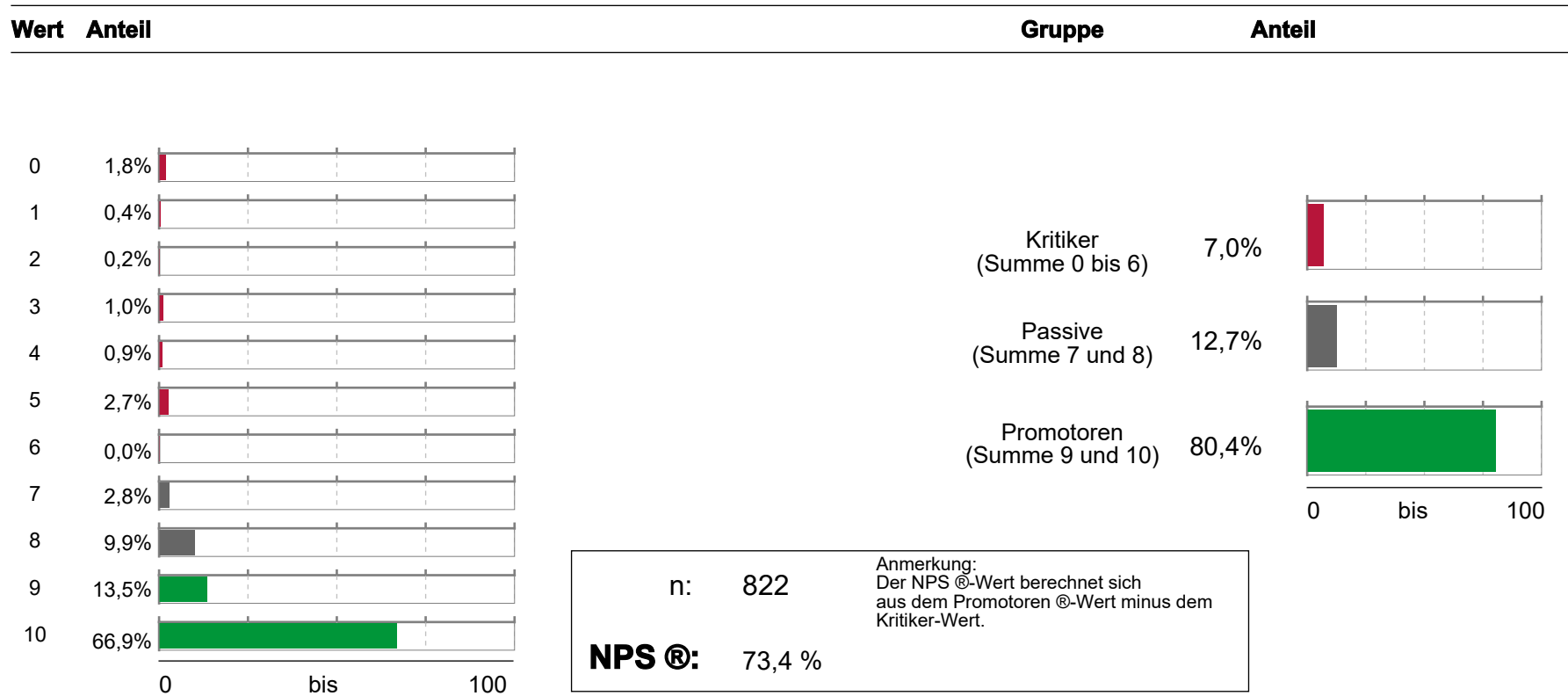


H: Weiterempfehlungsbereitschaft

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns einem/-r Freund/-in oder Kollegen/-in weiterempfehlen? (10 = äußerst wahrscheinlich bis 0 = unwahrscheinlich)

Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

Die Anzahl der Kritiker unter den Teilnehmern – gemäß Net Promoter ® Score – darf 30 % nicht übersteigen. Dabei ergibt sich der relative Anteil der Kritiker aus dem Anteil der Teilnehmer, die auf der elfstufigen Skala des Net Promoter ® Score die Werte 0 bis 6 wählen.



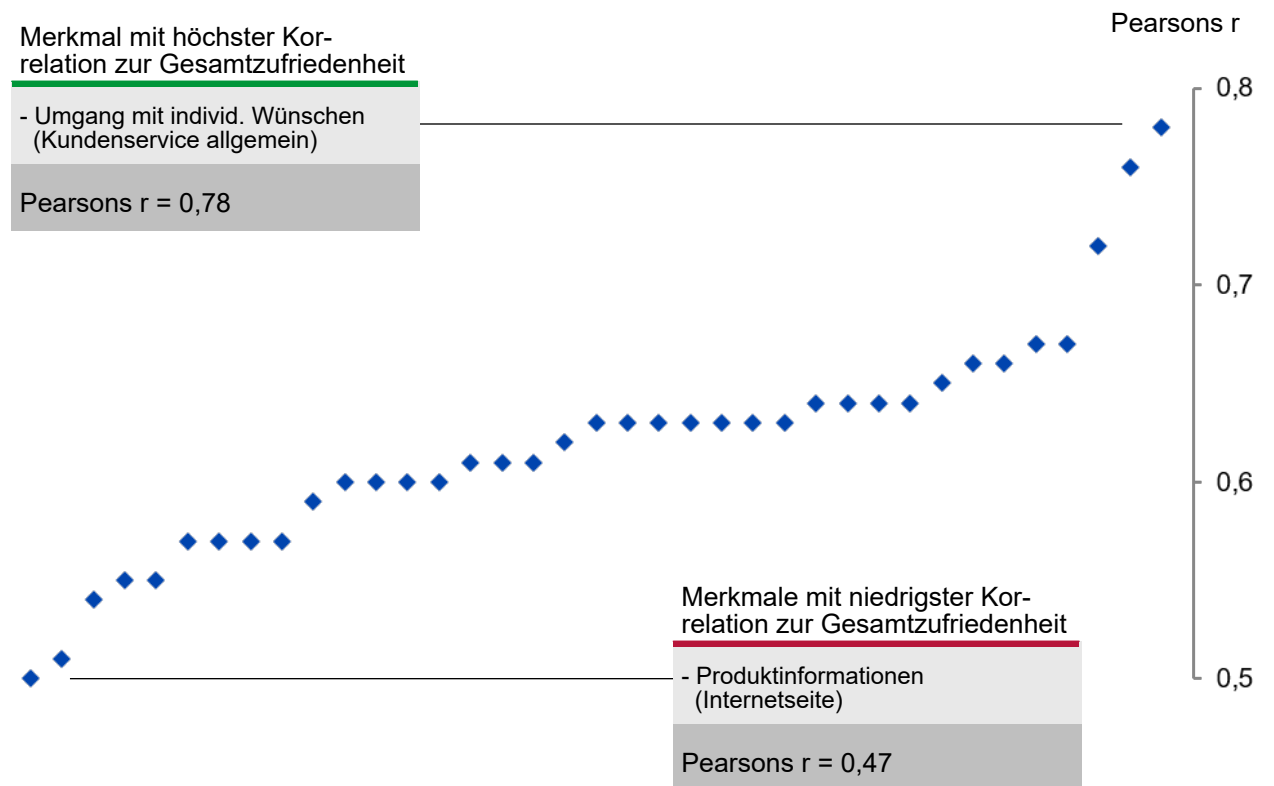
I: Merkmale Korrelation zur Gesamtzufriedenheit

Hohe Korrelationen zur Gesamtzufriedenheit.

Messung der Korrelation zur Gesamtzufriedenheit

Die Punkte im Chart repräsentieren den Pearsons r (Korrelationskoeffizient) der zertifizierungsrelevanten Leistungsmerkmale in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit. Der Pearsons r misst den Zusammenhang zweier Variablen. Bei einem hohen Pearsons r (nahe 1,0) besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass die Variablen in einem direkten Zusammenhang stehen (nähere Erläuterungen zum Pearsons r finden Sie im Anhang).

Es werden Korrelationswerte zwischen 0,47 und 0,78 erzielt. Die meisten Korrelationswerte liegen bei einem Pearsons r zwischen 0,60 und 0,65 (0,63 im Durchschnitt). Die Korrelationswerte sind in allen Merkmalsgruppen relativ hoch. Hohe Korrelationswerte erzielen z.B. die allgemeinen Merkmalen des Kundenservice und die Lösung der Anliegen im telefonischen Kundenservice. Im Vergleich niedriger sind die Korrelationswerte bezüglich der Internetseite.



Grün = Überdurchschnittlich

Rot = Unterdurchschnittlich

I: Korrelation mit Gesamtzufriedenheit (Übersicht)

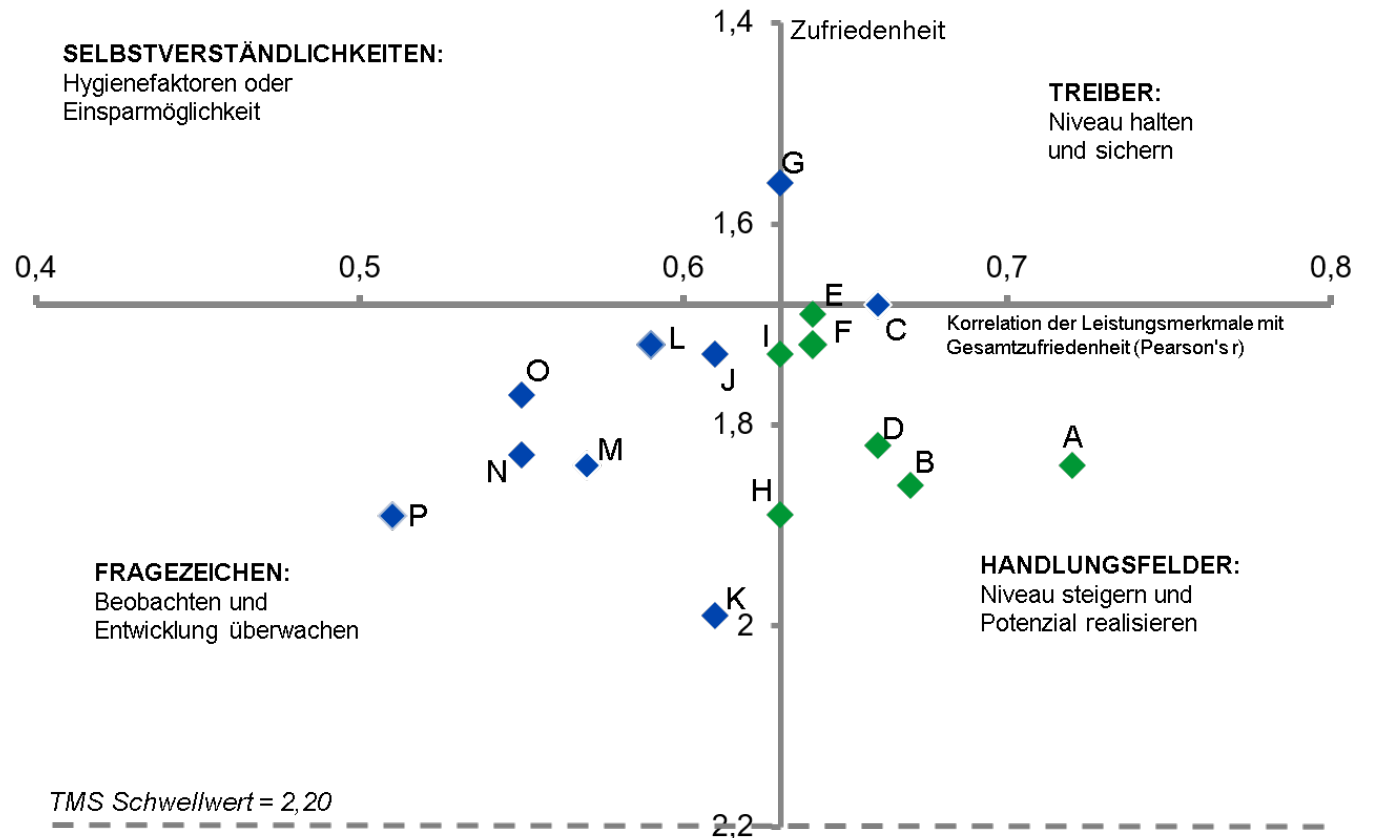
Der Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit wird durch den Korrelationswert "r" wiedergegeben. Die folgende Übersicht zeigt an, bei welchen Merkmalen die Stärke des Zusammenhangs unterdurchschnittlich, bzw. überdurchschnittlich ist (im Vergleich zu dem durchschnittlichen Korrelationswert über alle Merkmale von r = 0,63).

Merkmale	Merkmalsgruppe	r	Merkmale	Merkmalsgruppe	r
Übersichtlichkeit	Internetseite	0,49	Schnelle Vereinbarung Beratungsgespräch	Servicegespräch vor Ort	0,57
Produktinformationen	Internetseite	0,47	Verständlichkeit des Beratungsgesprächs	Servicegespräch vor Ort	0,62
Kontaktmöglichkeiten	Internetseite	0,50	Freundlichkeit	Servicegespräch vor Ort	0,63
Erreichbarkeit	Kundenservice / Telefon	0,59	Fachkompetenz	Servicegespräch vor Ort	0,63
Verständlichkeit	Kundenservice / Telefon	0,61	Lieferzeiten entsprechen Erwartungen	Servicegespräch vor Ort	0,57
Gesprächsatmosphäre	Kundenservice / Telefon	0,64	Passgenauigkeit der Lösung	Servicegespräch vor Ort	0,64
Freundlichkeit	Kundenservice / Telefon	0,63	Verständlichkeit des Angebotes	Servicegespräch vor Ort	0,67
Fachkompetenz	Kundenservice / Telefon	0,66	Einhaltung der Lieferzeit	Montageservice	0,54
Lösung des Anliegens	Kundenservice / Telefon	0,72	Schnelligkeit des Lifterbaus	Montageservice	0,57
Bearbeitungsdauer	Kundenservice / E-Mail	0,55	Sauberkeit nach Lifterbau	Montageservice	0,60
Verständlichkeit	Kundenservice / E-Mail	0,57	Verständlichkeit der Einweisung	Montageservice	0,64
Freundlichkeit	Kundenservice / E-Mail	0,55	Freundlichkeit	Montageservice	0,60
Fachkompetenz	Kundenservice / E-Mail	0,51	Fachkompetenz	Montageservice	0,60
Lösung des Anliegens	Kundenservice / E-Mail	0,61	Reaktionszeit bei Störungen	Reparaturservice	0,61
Bearbeitungsdauer	Kundenservice / Brief	0,63	Dauer des Reparatursatzes	Reparaturservice	0,60
Verständlichkeit	Kundenservice / Brief	0,66	Sauberkeit nach Reparatur	Reparaturservice	0,63
Freundlichkeit	Kundenservice / Brief	0,64	Freundlichkeit	Reparaturservice	0,65
Fachkompetenz	Kundenservice / Brief	0,63	Fachkompetenz	Reparaturservice	0,63
Lösung Ihres Anliegens	Kundenservice / Brief	0,67	Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	0,78
Anmerkung: die Merkmalsgruppe Beschwerdemanagement ist nicht berücksichtigt.			Einhaltung von Versprechen und Zusagen	Kundenservice allgemein	0,76

I: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - Kundenservice via Telefon / E-Mail / Brief

- Verbesserungspotentiale
- Nebenabweichungen

- A Lösung des Anliegens (Kundenservice / Telefon)
- B Lösung des Anliegens (Kundenservice / Brief)
- C Fachkompetenz (Kundenservice / Telefon)
- D Verständlichkeit (Kundenservice / Brief)
- E Gesprächsatmosphäre (Kundenservice / Telefon)
- F Freundlichkeit (Kundenservice / Brief)
- G Freundlichkeit (Kundenservice / Telefon)
- H Bearbeitungsdauer (Kundenservice / Brief)
- I Fachkompetenz (Kundenservice / Brief)
- J Verständlichkeit (Kundenservice / Telefon)
- K Lösung des Anliegens (Kundenservice / E-Mail)
- L Erreichbarkeit (Kundenservice / Telefon)
- M Verständlichkeit (Kundenservice / E-Mail)
- N Bearbeitungsdauer (Kundenservice / E-Mail)
- O Freundlichkeit (Kundenservice / E-Mail)
- P Fachkompetenz (Kundenservice / E-Mail)



Legende:
 Pearson's r: siehe Anhang
 Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“
 Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r

Hinweis:
 siehe auch Teil 5 (Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen)

I: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - Servicegespräch / Montageservice

- Verbesserungspotentiale
- Nebenabweichungen

A Verständlichkeit Angebot (Servicegespräch vor Ort)

B Passgenauigkeit der Lösung (Servicegespräch vor Ort)

C Verständlichkeit der Einweisung (Montageservice)

D Freundlichkeit (Servicegespräch vor Ort)

E Fachkompetenz (Servicegespräch vor Ort)

F Verständlichkeit Gespräch (Servicegespräch vor Ort)

G Sauberkeit nach Liftaufbau (Montageservice)

H Freundlichkeit (Montageservice)

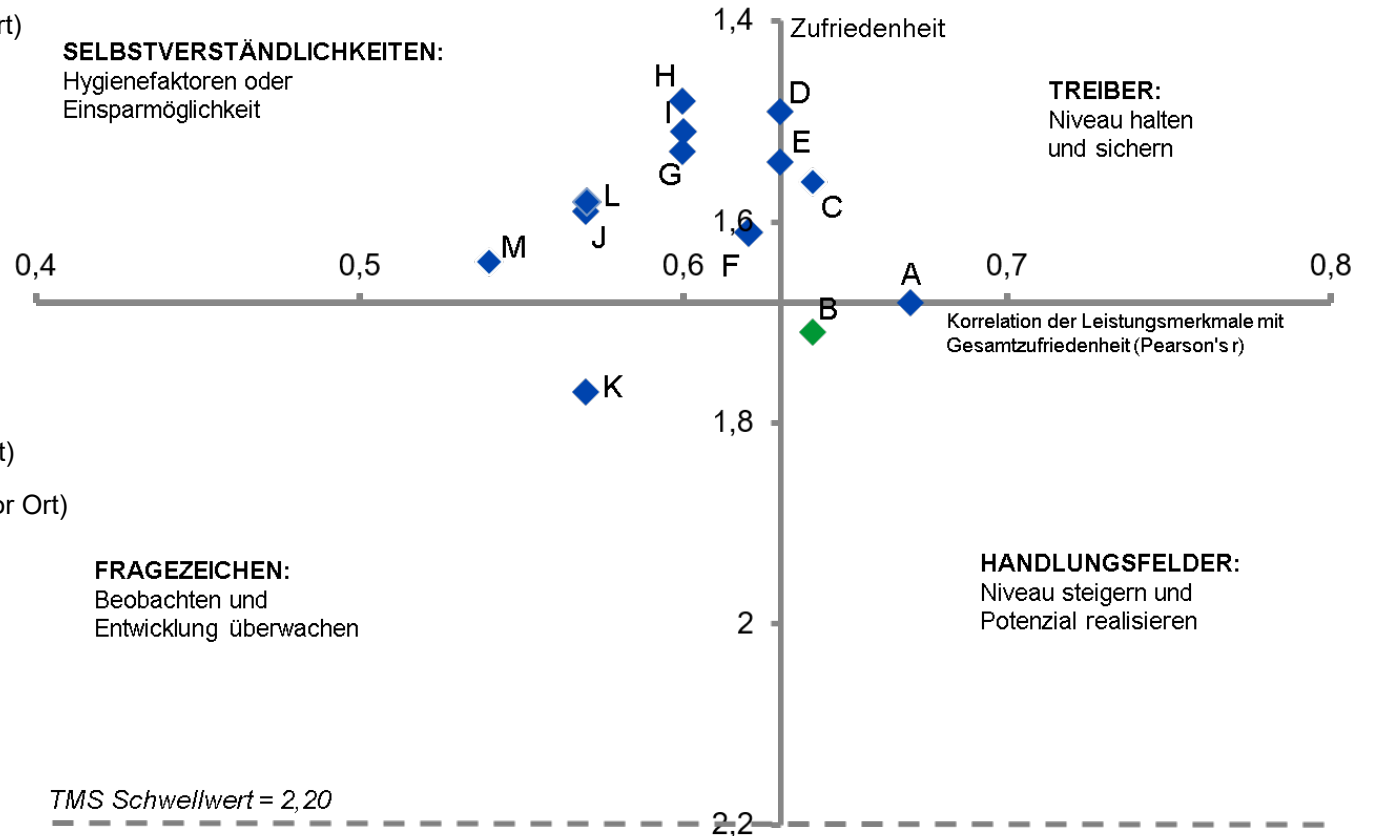
I Fachkompetenz (Montageservice)

J Terminvereinbarung schnell (Servicegespräch vor Ort)

K Lieferzeiten gleich Erwartungen (Servicegespräch vor Ort)

L Schnelligkeit des Liftaufbaus (Montageservice)

M Einhaltung der Lieferzeit (Montageservice)



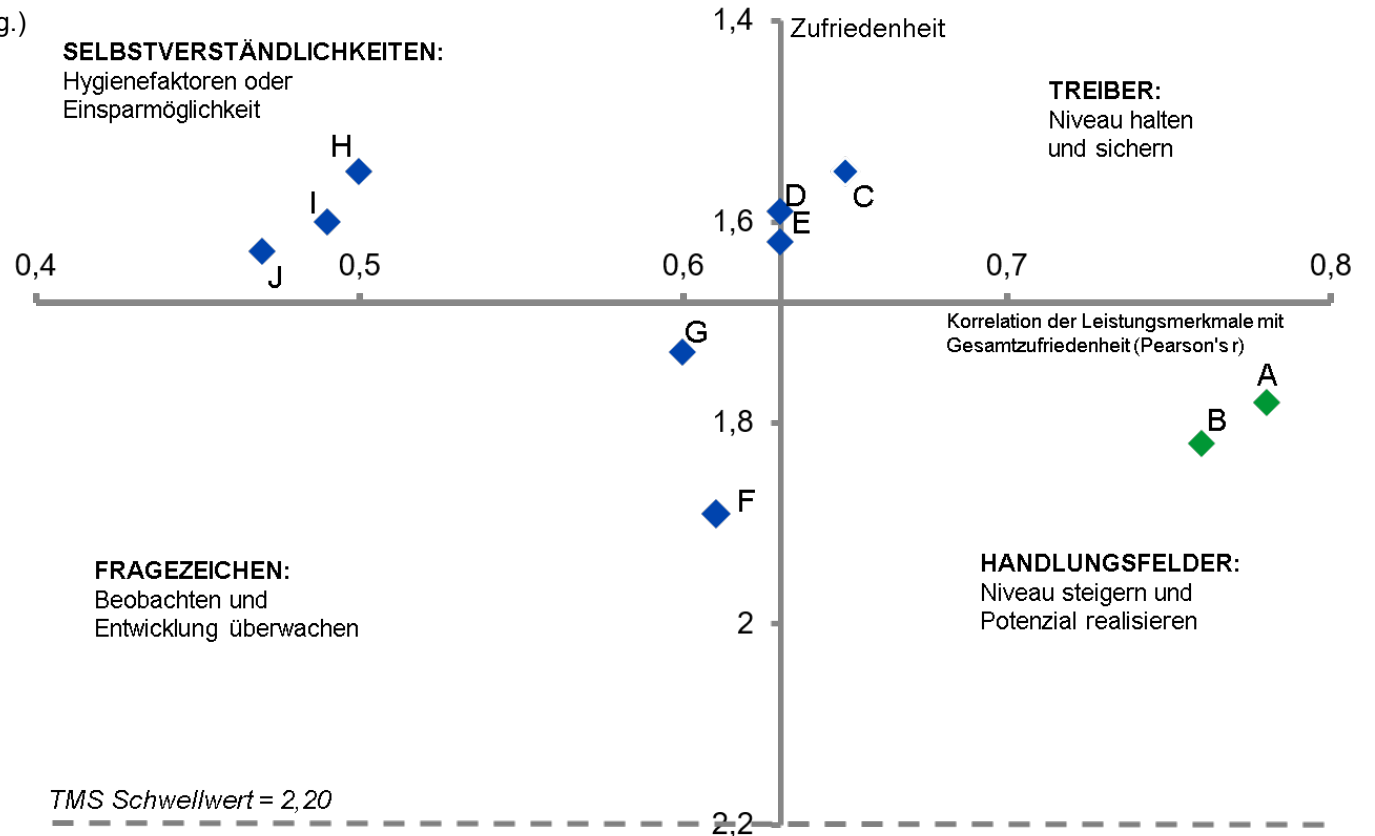
Legende:
 Pearson's r: siehe Anhang
 Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von
 „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“
 Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r

Hinweis:
 siehe auch Teil 5 (Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen)

I: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - Kundenservice allg. / Reparaturservice / Internetseite

- Verbesserungspotentiale
- Nebenabweichungen

- A Umgang mit individ. Wünschen (Kundenservice allg.)
- B Einhaltung Versprechen/Zusagen (Kundenservice allg.)
- C Freundlichkeit (Reparaturservice)
- D Sauberkeit nach Reparatur (Reparaturservice)
- E Fachkompetenz (Reparaturservice)
- F Reaktionszeit bei Störungen (Reparaturservice)
- G Dauer des Reparatursesatzes (Reparaturservice)
- H Kontaktmöglichkeiten (Internetseite)
- I Übersichtlichkeit (Internetseite)
- J Produktinformationen (Internetseite)



Legende:
 Pearson's r: siehe Anhang
 Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von
 „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“
 Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r

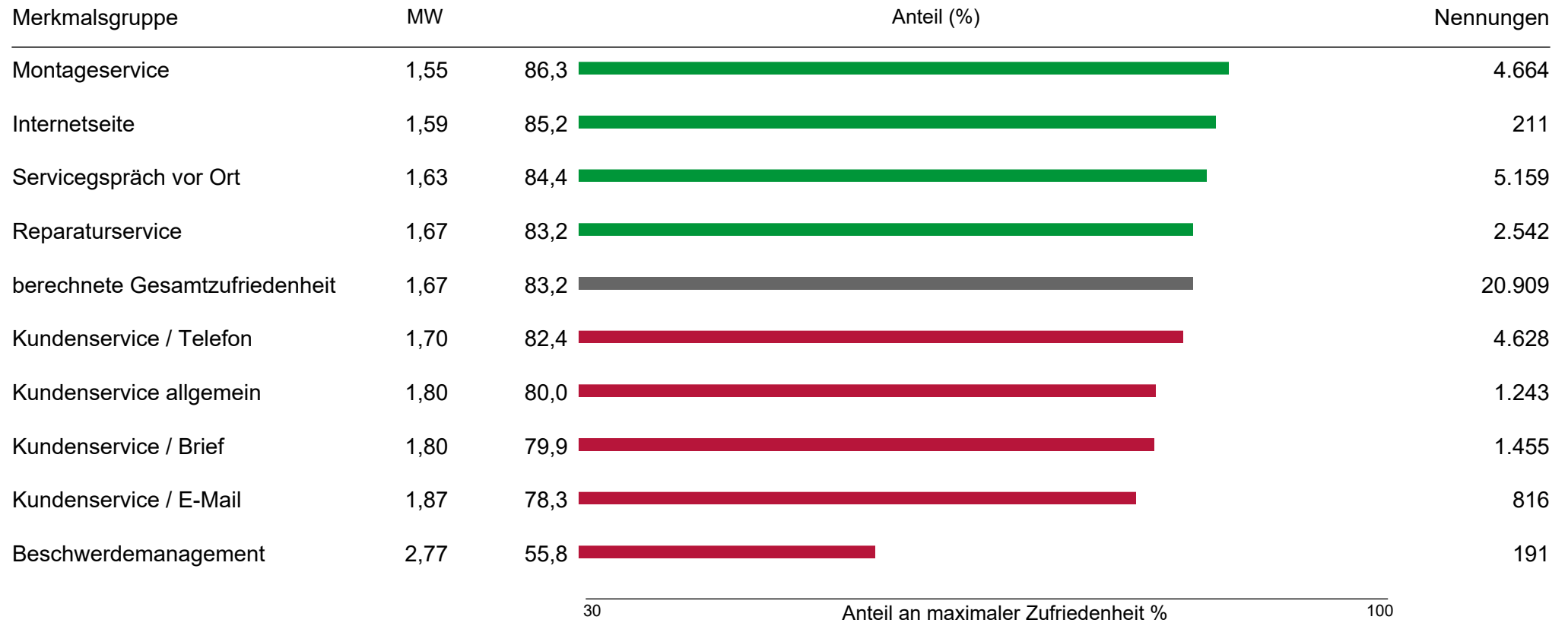
Hinweis:
 siehe auch Teil 5 (Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen)

Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

Zufriedenheit nach Merkmalsgruppen

Merkmalsgruppen sortiert nach Anteil an der maximalen Zufriedenheit.



Legende:
 MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5;
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

■ besser als berechnete Gesamtzufriedenheit
 ■ schlechter als berechnete Gesamtzufriedenheit

Mittelwerte Leistungsmerkmale (Top / Bottom 5)

Top 5

Leistungsmerkmal	Gruppe	Mittelwert
Freundlichkeit	Montageservice	1,48
Freundlichkeit	Servicegespräch vor Ort	1,49
Fachkompetenz	Montageservice	1,51
Sauberkeit nach Lifterbau	Montageservice	1,53
Freundlichkeit	Reparaturservice	1,54

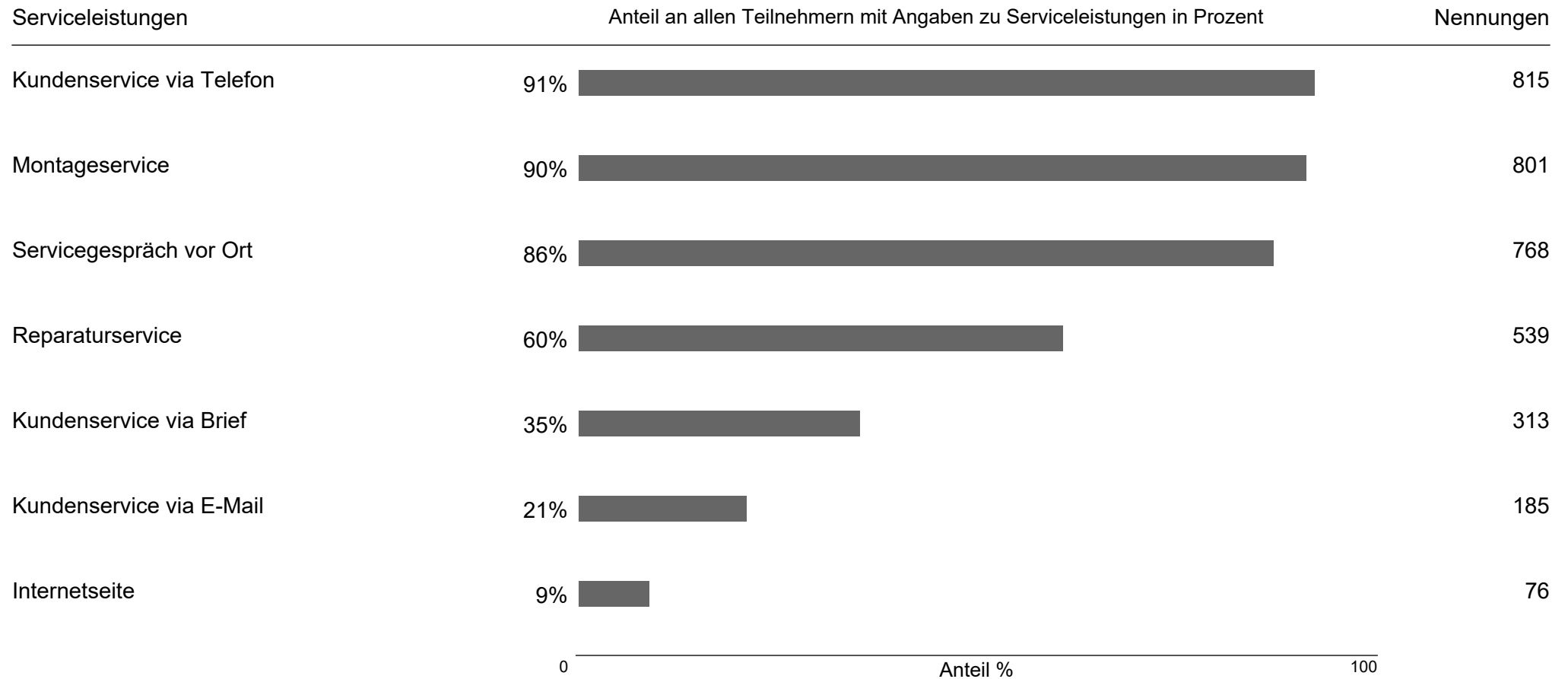
Bottom 5

Leistungsmerkmal	Gruppe	Mittelwert
Lösung Ihres Anliegens	Kundenservice / E-Mail	1,99
Bearbeitungsdauer	Kundenservice / Brief	1,89
Fachkompetenz	Kundenservice / E-Mail	1,89
Reaktionszeit bei Störungen	Reparaturservice	1,88
Lösung Ihres Anliegens	Kundenservice / Brief	1,86

Anmerkung:
ohne Beschwerdemanagement

Nutzung von Serviceleistungen

Anteil der Teilnehmer mit Angaben zu folgenden Serviceleistungen - Sortiert nach Anteil



Lesebeispiel für die folgenden Charts

Übergeordnete Frage im Fragebogen.

Ihre Kunden haben pro Leistungsmerkmal (Item) die Zufriedenheit bewertet. Die Zufriedenheit wurde auf der Skala „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“ bewertet. Die Balken stellen die Verteilung der Zufriedenheitswerte dar, sodass Sie schnell einen optischen Eindruck über das Verhältnis der Angaben auf der Skala (Ausprägungen 1 bis 5) gewinnen können. In der Summe kann es in Folge von Rundungen zu Abweichungen vom 100%-Gesamtwert geben.

Mittelwerte der Bewertungen

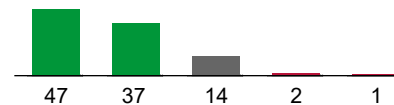
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten in Bezug auf unsere Internetseite?

n steht für die Anzahl der gültigen Nennungen bzw. Bewertungen Ihrer Kunden zum jeweiligen Item.

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0% bis 100%	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Übersichtlichkeit	82,1	47	37	14	2	1	792	0,80	0,59	1,72

Übersichtlichkeit

82,1



792 0,80 0,59 1,72

Aspekt, der im Fragebogen von Ihren Kunden zu bewerten war (Item).

Die Zufriedenheit wurde mittels einer 5er Skala von "1 = vollkommen zufrieden" bis "5 = unzufrieden" erhoben. Der Anteil an der max. Zufriedenheit wird aus dem Mittelwert der Zufriedenheit ermittelt z.B. maximale Zufriedenheit: MW: 1,0 = 100%; minimale Zufriedenheit: MW 5,00 = 0%. Der Balken stellt den Mittelwert graphisch dar. Mittelwerte mit nachgestelltem „!“ entsprechen einer max. Zufriedenheit geringer als 70%.

s steht für Standardabweichung. Die Standardabweichung ist ein Maß, um die Streuung der Angaben Ihrer Kunden um den berechneten Mittelwert darzustellen (siehe auch Anhang).

r steht für den Korrelationskoeffizient „r von Pearson“. Dieser ist ein Zusammenhangsmaß für das jeweilige Kriterium und die Gesamtzufriedenheit (siehe auch Anhang).

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Internetseite




Haben Sie in den letzten 12 Monaten unsere Internetseite besucht?



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

Internetseite

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten in Bezug auf unsere Internetseite?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW	
		1	2	3	4	5					
Übersichtlichkeit	85,1		50	40	10	0	0	72	0,66	0,49	1,60
Produktinformationen	84,3		51	34	14	0	0	70	0,73	0,47	1,63
Kontaktmöglichkeiten	86,2		55	35	10	0	0	69	0,68	0,50	1,55

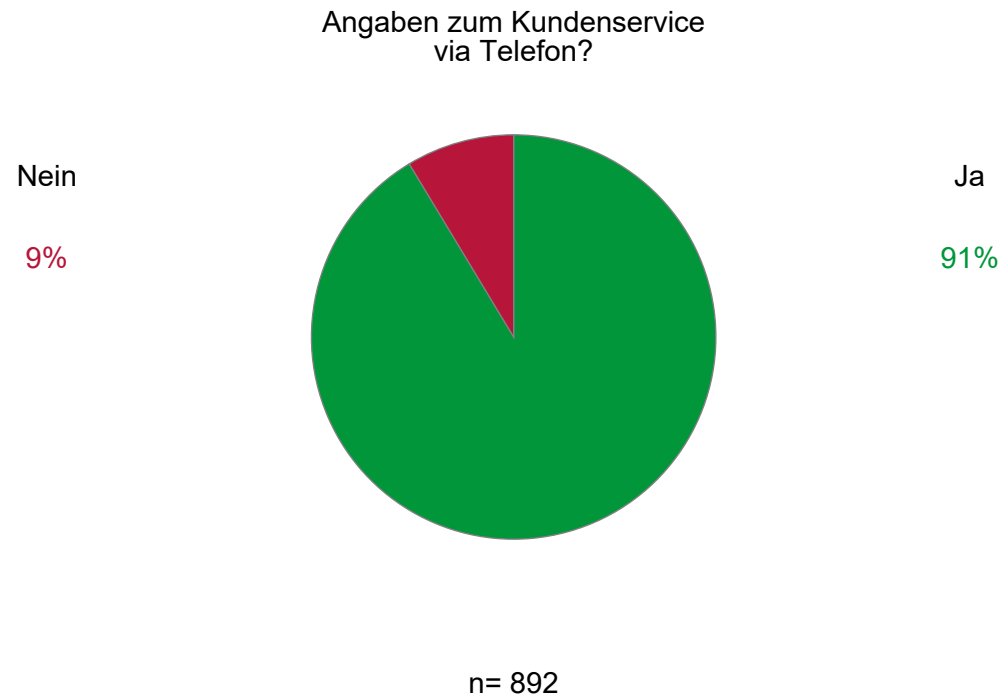
Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Kundenservice / Telefon

Teilnehmer mit Angaben zum Kundenservice via Telefon:



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

Kundenservice / Telefon

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich unserer Service-Kommunikation?
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Telefon:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Erreichbarkeit per Telefon	82,1	47	37	14	2	1	792	0,80	0,59	1,72
Verständlichkeit der telefonischen Beratung	81,8	46	39	13	2	1	764	0,80	0,61	1,73
Gesprächsatmosphäre	82,8	48	38	11	1	1	769	0,81	0,64	1,69

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Kundenservice / Telefon

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich unserer Service-Kommunikation?
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Telefon:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Freundlichkeit des Mitarbeiters	86,0	57	34	7	1	1	793	0,77	0,63	1,56
Fachkompetenz des Mitarbeiters	83,0	49	38	10	1	1	757	0,82	0,66	1,68
Lösung Ihres Anliegens	78,9	46	34	12	4	4	753	1,02	0,72	1,84

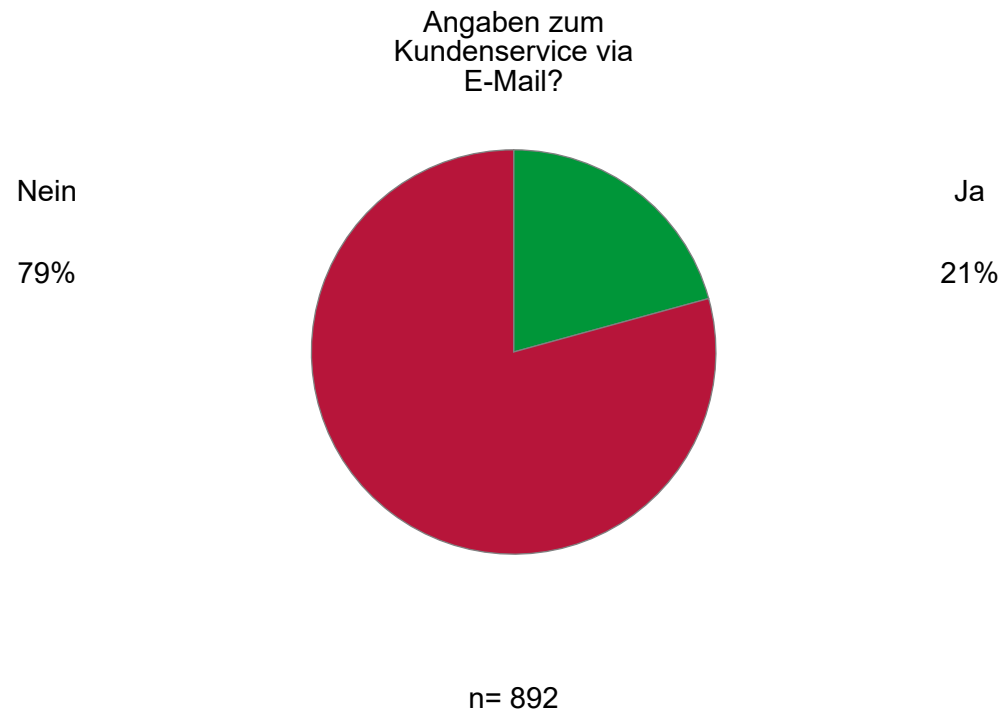
Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Kundenservice / E-Mail

Teilnehmer mit Angaben zum Kundenservice via E-Mail:



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

Kundenservice / E-Mail

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich unserer Service-Kommunikation?
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Mail:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Bearbeitungsdauer via Mail	79,2	45	35	15	2	3	163	0,96	0,55	1,83
Verständlichkeit der Antwortmail	79,0	45	34	16	3	3	156	0,96	0,57	1,84
Freundlichkeit des Verfassers	80,7	46	38	12	0	4	164	0,93	0,55	1,77

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Kundenservice / E-Mail

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich unserer Service-Kommunikation?
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Mail:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Fachkompetenz des Verfassers	77,8	43	35	15	1	5	164	1,03	0,51	1,89
Lösung Ihres Anliegens	75,3	41	35	15	4	6	169	1,11	0,61	1,99

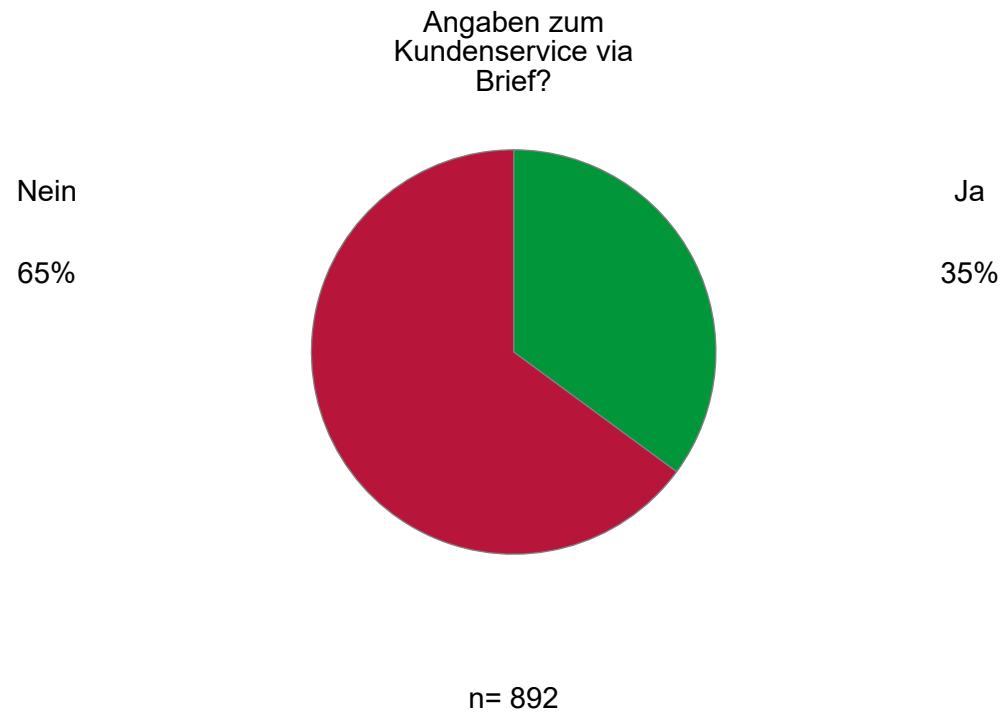
Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Kundenservice / Brief

Teilnehmer mit Angaben zum Kundenservice via Brief:



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

Kundenservice / Brief

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich unserer Service-Kommunikation?
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Brief:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW	
		1	2	3	4	5					
Bearbeitungsdauer beim Schriftverkehr	77,9		41	34	22	1	2	288	0,91	0,63	1,89
Verständlichkeit des Antwortschreibens	79,6		44	35	18	2	1	290	0,88	0,66	1,82
Freundlichkeit des Verfassers	82,0		47	38	13	1	1	294	0,82	0,64	1,72

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Kundenservice / Brief

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich unserer Service-Kommunikation?
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Brief:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Fachkompetenz des Verfassers	81,7	49	34	14	1	2	286	0,87	0,63	1,73
Lösung Ihres Anliegens	78,6	44	34	15	4	2	297	0,97	0,67	1,86

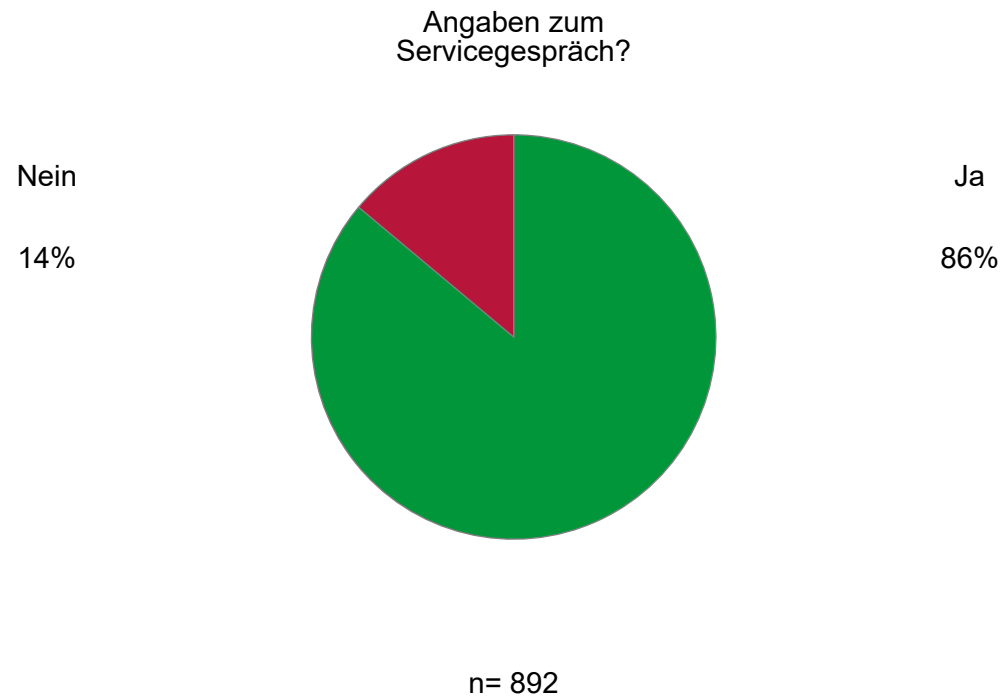
Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Servicegespräch vor Ort

Teilnehmer mit Angaben zum Servicegespräch:



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

Servicegespräch vor Ort

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?
Ihre Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch bei Ihnen zuhause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Schnelle Vereinbarung Beratungsgespräch	85,3	54	37	7	1	1	741	0,76	0,57	1,59
Verständlichkeit des Beratungsgesprächs	84,8	53	37	8	1	1	740	0,79	0,62	1,61
Freundlichkeit des Beraters	87,8	61	32	6	1	1	754	0,72	0,63	1,49

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Servicegespräch vor Ort

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?
Ihre Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch bei Ihnen zuhause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Fachkompetenz des Beraters	86,6						742	0,78	0,63	1,54
Angebotene Lieferzeit entsprach Ihren Erwartungen	80,8						725	0,95	0,57	1,77

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Servicegespräch vor Ort

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?
Ihre Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch bei Ihnen zuhause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Passgenauigkeit der Lösung entspricht Ihrem Bedarf	82,2						730	0,95	0,64	1,71
Verständlichkeit des gesamten Angebots	83,1						727	0,82	0,67	1,68

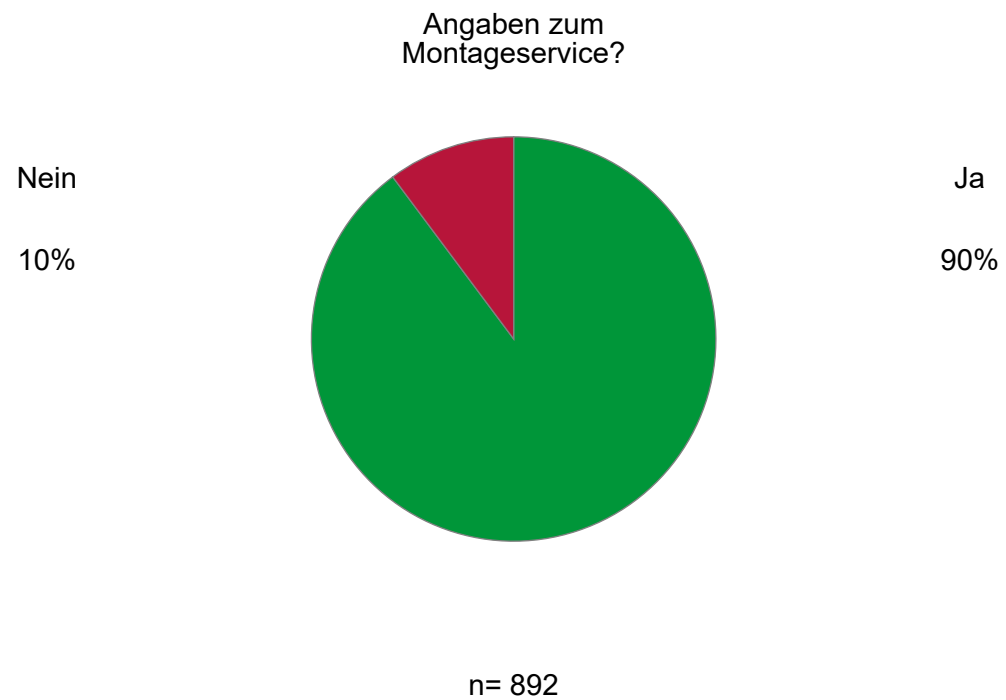
Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Montageservice

Teilnehmer mit Angaben zum Montageservice:



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

Montageservice




Ihre Zufriedenheit mit dem Montageservice bei Ihnen zuhause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Einhaltung der Lieferzeit	84,1	57	29	9	2	2	787	0,92	0,54	1,64
Schnelligkeit des Liftaufbaus	85,4	57	32	7	1	2	778	0,84	0,57	1,58
Sauberkeit des Einsatzortes nach Liftaufbau	86,7	60	31	7	1	2	781	0,78	0,60	1,53

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Montageservice

Ihre Zufriedenheit mit dem Montageservice bei Ihnen zuhause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW	
		1	2	3	4	5					
Verständlichkeit der Einweisung zum Lift durch den Servicetechniker	86,0		58	32	7	1	1	773	0,79	0,64	1,56
Freundlichkeit des Servicetechnikers	88,1		62	31	5	1	1	781	0,73	0,60	1,48
Fachkompetenz des Servicetechnikers	87,3		62	30	6	1	2	764	0,78	0,60	1,51

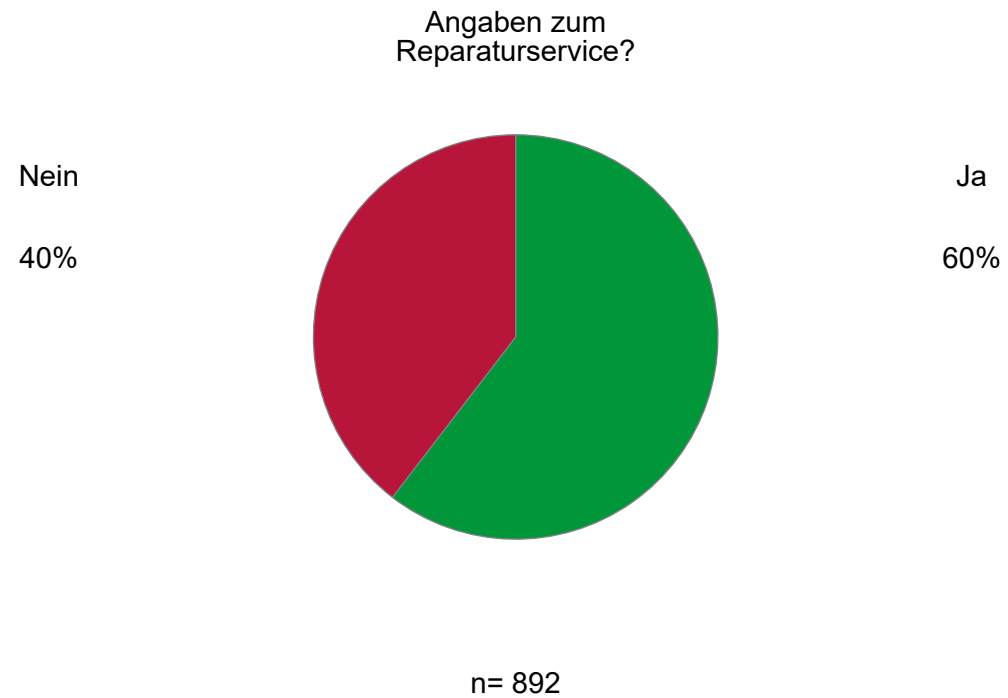
Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Reparaturservice

Teilnehmer mit Angaben zum Reparaturservice:



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

Reparaturservice

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?
Ihre Zufriedenheit mit dem Reparaturservice bei Ihnen zuhause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Reaktionszeit bei Störungen	77,9	40	38	16	3	2	495	0,93	0,61	1,89
Dauer des Reparatureinsatzes vor Ort	81,7	45	40	12	2	1	500	0,81	0,60	1,73
Sauberkeit des Einsatzortes nach Reparatur des Treppenlifts	85,2	55	33	10	1	1	511	0,77	0,63	1,59

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Reparaturservice

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?
Ihre Zufriedenheit mit dem Reparaturservice bei Ihnen zuhause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Freundlichkeit des Servicetechnikers	86,4	59	30	9	1	1	525	0,78	0,65	1,55
Fachkompetenz des Servicetechnikers	84,6	58	28	9	3	2	511	0,90	0,63	1,62

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Kundenservice allgemein

Wie zufrieden sind Sie mit den allgemeinen Leistungsmerkmalen unserer Services?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Umgang mit individuellen Wünschen	80,5	45	40	10	3	2	606	0,90	0,78	1,78
Einhaltung von Versprechen und Zusagen	79,6	46	35	12	4	3	637	0,98	0,76	1,82

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



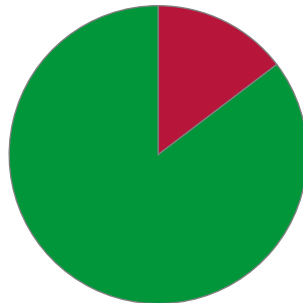
Beschwerdemanagement

Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit?

Unzufriedene Kunden
(Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit?)

Kunden ohne Grund zur Unzufriedenheit

85%



n= 860

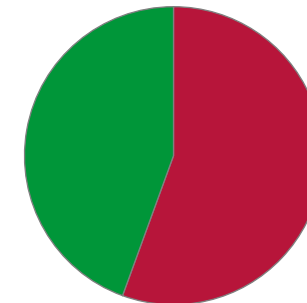
Kunden mit Grund zur Unzufriedenheit

15%



Unzufriedene Kunden ohne Beschwerde

44%



n= 126

Unzufriedene Kunden mit Beschwerde

56%

Beschwerdemanagement
(Haben Sie sich diesbezüglich beschwert?)
(100% = alle Teilnehmer mit Grund zur Unzufriedenheit)

Beschwerdemanagement

Wie zufrieden sind Sie mit unserem Beschwerdemanagement?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	MW
		1	2	3	4	5			
Umgang mit Beschwerden	55,6 !	16	30	27	13	13	67	1,27	2,78
Bearbeitungsdauer von Beschwerden	58,2 !	22	25	30	11	13	64	1,29	2,67
Lösung / Erklärung des zugrundeliegenden Problems	53,3 !	22	23	23	10	22	60	1,44	2,87





Legende:
 n = Anzahl gültiger Angaben, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Zufriedenheit nach Anlass zur Unzufriedenheit

Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit?

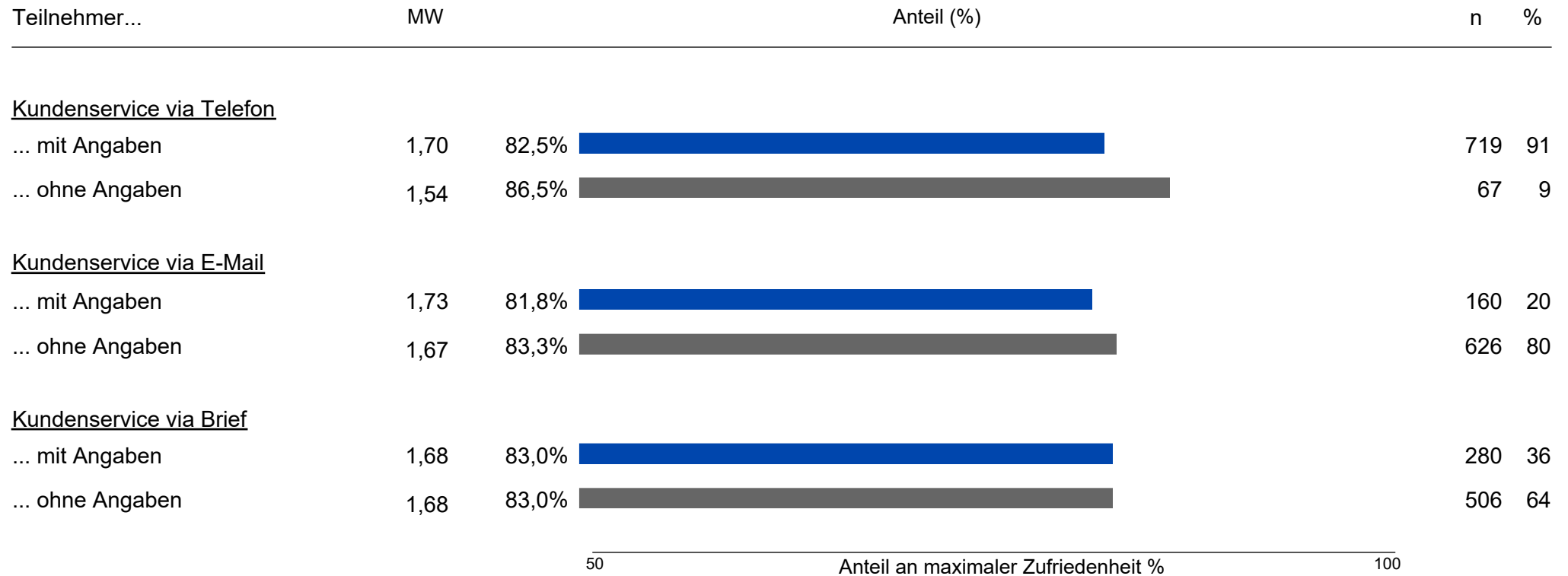
Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit?	Anteil*	Mittelwert	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Nennungen
Ja	 15%	2,37	65,8% 	114
Nein	 85%	1,57	85,8% 	672

40 Zufriedenheitswert 100

Legende:
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden
 *100%= alle Personen mit Einschätzung zur Gesamtzufriedenheit
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach genutztem Kundenservice / Kontaktpunkt

Die Zufriedenheit der Teilnehmer mit bzw. ohne genutzten Leistungen bzw. Erfahrungen.

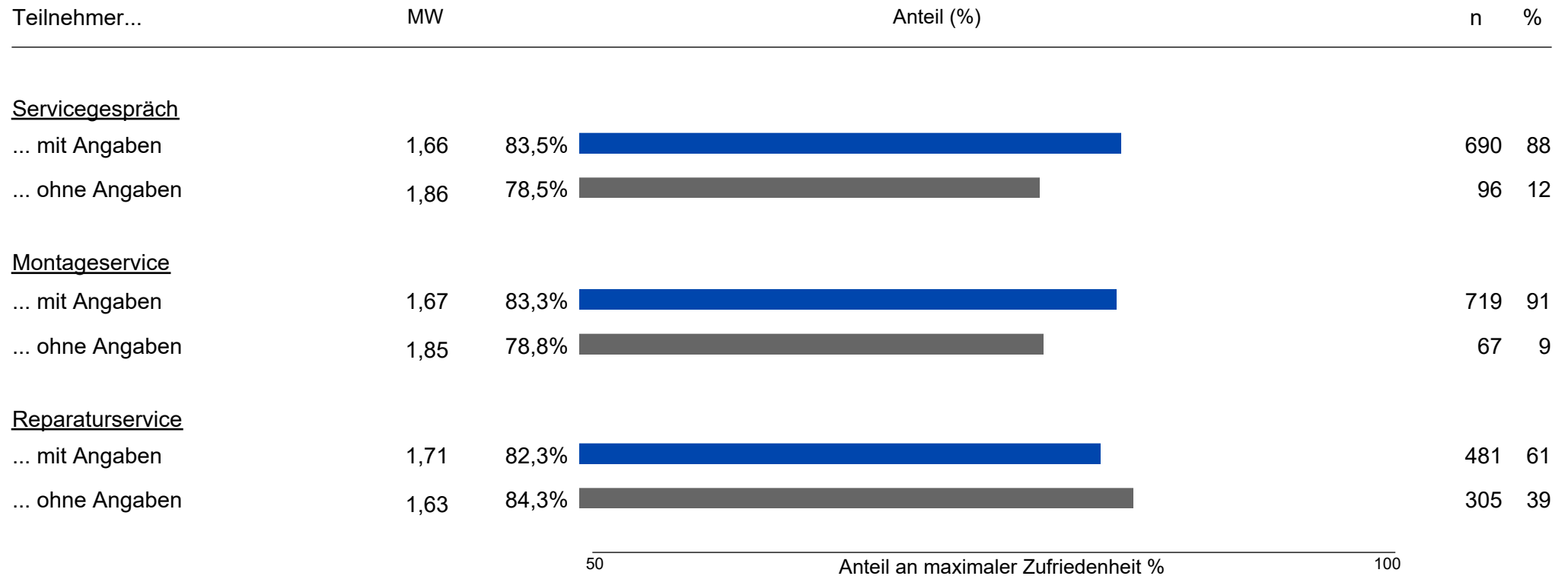


Legende:

MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach genutztem Kundenservice / Kontaktpunkt

Die Zufriedenheit der Teilnehmer mit bzw. ohne genutzten Leistungen bzw. Erfahrungen.

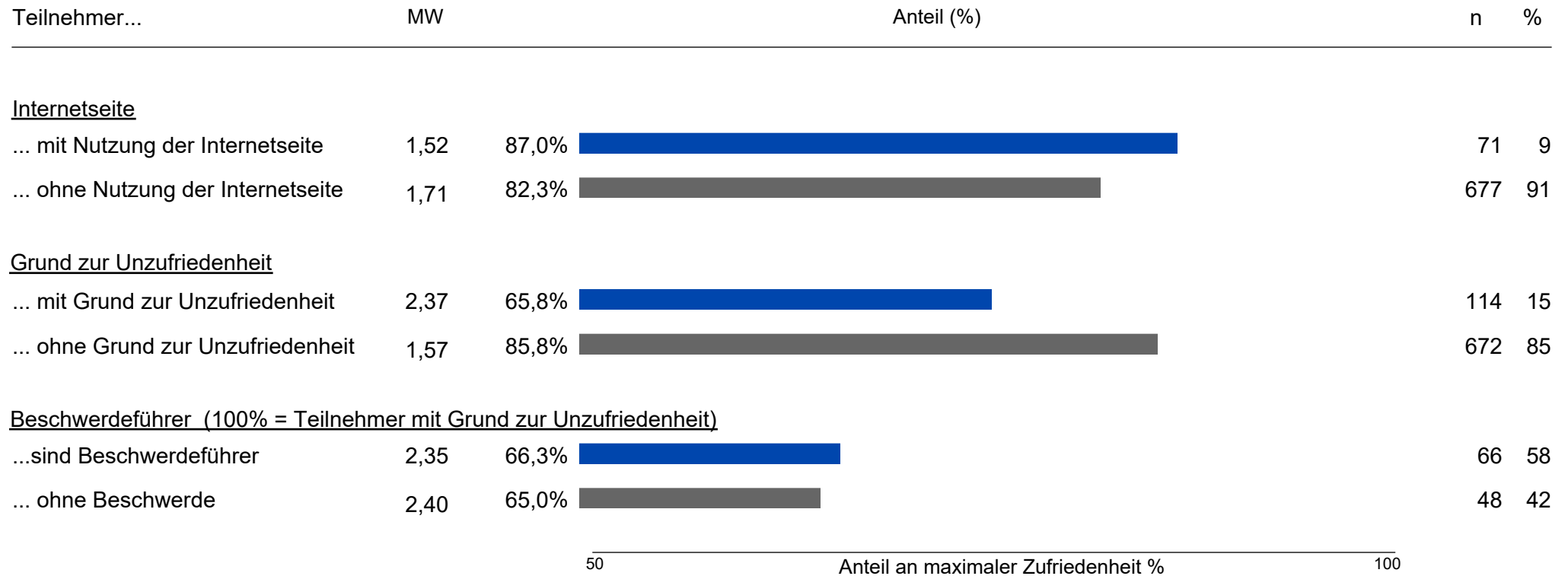


Legende:

MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach genutztem Kundenservice / Kontaktpunkt

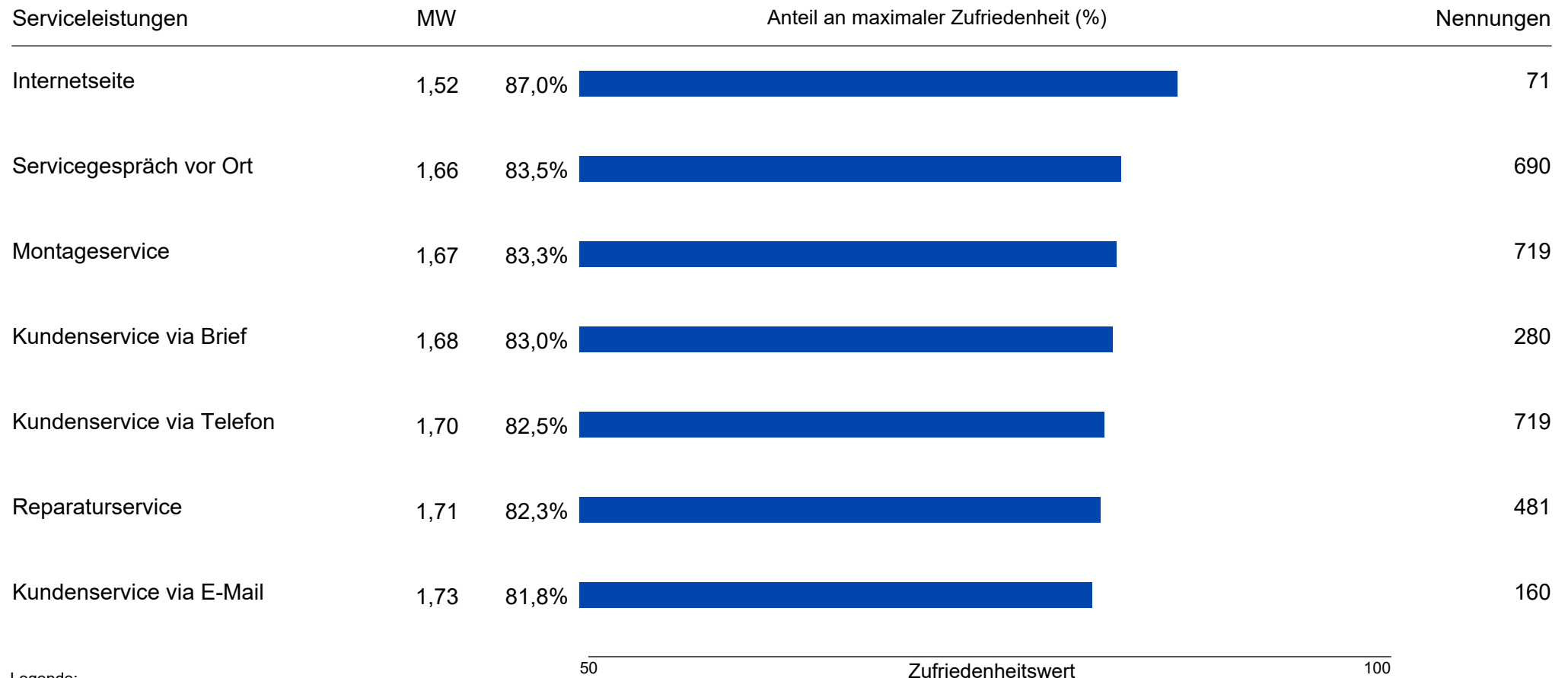
Die Zufriedenheit der Teilnehmer mit bzw. ohne genutzten Leistungen bzw. Erfahrungen.



Legende:
 MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Gesamtzufriedenheit nach genutzten Serviceleistungen

Gesamtzufriedenheit von Teilnehmern, die zu folgenden Serviceleistungen Angaben getätigt haben: Gesamtzufriedenheit von Teilnehmern, die zu folgenden Serviceleistungen Angaben getätigt haben:



Legende:

MW: Mittelwert

Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Erläuterungen zur Einordnung

Auf den folgenden Seiten finden Sie die Aufstellung der Leistungsmerkmale, zu denen Ihre Kunden eine Zufriedenheitsbewertung abgegeben haben. Diese Leistungsmerkmale sind auf Basis der Angaben sieben Gruppen zugeordnet. Maßgeblich für die Einteilung ist der jeweilige Mittelwert (Zufriedenheit) und der Korrelationswert „r“ (Zusammenhang) zur erhobenen Gesamtzufriedenheit (Hinweise zur Korrelation finden Sie im Anhang) eines jeden Leistungsmerkmals.

Die sieben Gruppen möchten wir Ihnen gerne zunächst vorstellen:

„Selbstverständlichkeiten“

Kriterien in dieser Gruppe sind Selbstverständlichkeiten für Ihre Kunden. Hier haben Sie auf der einen Seite zwar eine hohe Zufriedenheit erreicht. Die Stärke des Zusammenhangs zwischen der Zufriedenheit dieser Leistungsmerkmale und der Gesamtzufriedenheit ist jedoch unterdurchschnittlich.

„Treiber“

Leistungsmerkmale in dieser Gruppe sind für Ihre Kunden möglicherweise besonders wichtig, da hier ein großer Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit besteht. Zudem sind Sie bei diesen Leistungsmerkmalen bereits besonders gut und haben Werte besser als Ihre erhobene Gesamtzufriedenheit erzielt.
Hier nicht nachlassen!

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Erläuterungen zur Einordnung

„Fragezeichen“

Leistungsmerkmale in dieser Gruppe sollten beobachtet werden. Hier wird Ihre Leistung kundenseitig zwar unterhalb der erhobenen Gesamtzufriedenheit bewertet, der Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit ist jedoch ebenfalls unterdurchschnittlich.

„Handlungsfelder“

Leistungsmerkmale aus dieser Gruppe weisen einen überdurchschnittlichen Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit auf. Auf der anderen Seite wird hier jedoch Ihre Leistung schlechter als die erhobene Gesamtzufriedenheit bewertet.

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Erläuterungen zur Einordnung

„Verbesserungspotentiale“

Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Fragezeichen“ mit einem Zufriedenheitswert von schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Ebenso fallen unter „Verbesserungspotentiale“ alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder“ mit einem Zufriedenheitswert besser als 2,20 (TMS-Grenzwert). Die unter „Verbesserungspotentiale“ zusammengefassten Leistungsmerkmale können für Sie wichtige Diskussionspunkte zur Verbesserung Ihrer Servicequalität sein.

„Nebenabweichungen“

Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder“, mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Leistungsmerkmale, die als „Nebenabweichungen“ markiert sind, sind für Sie primäre Handlungsfelder. In diesen Feldern müssen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung eingeleitet werden. Diese Maßnahmen und ihre Umsetzung sind im Falle einer Re-Zertifizierung in zwei Jahren gegenüber der TÜV SÜD Management Service GmbH zu dokumentieren.

„Abweichungen“

Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 3,50. Leistungsmerkmale, die als Abweichung markiert sind, stellen erhebliche Mängel in der bestehenden Servicequalität dar. Aufgrund dieser Mängel kann in der Regel keine Zertifizierung erfolgen.

Für Merkmale des Beschwerdemanagement gilt ein Schwellwert von 3,75.

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Internetseite							
Übersichtlichkeit	●				Green	Yellow	Red
Produktinformationen	●				Green	Yellow	Red
Kontaktmöglichkeiten	●				Green	Yellow	Red
Kundenservice / Telefon							
Erreichbarkeit			●		Green	Yellow	Red
Verständlichkeit			●		Green	Yellow	Red
Gesprächsatmosphäre				●	Green ●	Yellow	Red
Freundlichkeit		●			Green	Yellow	Red
Fachkompetenz		●			Green	Yellow	Red
Lösung des Anliegens				●	Green ●	Yellow	Red

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Kundenservice / E-Mail							
Bearbeitungsdauer			●				
Verständlichkeit			●				
Freundlichkeit			●				
Fachkompetenz			●				
Lösung des Anliegens			●				

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Kundenservice / Brief							
Bearbeitungsdauer				●	●		
Verständlichkeit				●	●		
Freundlichkeit				●	●		
Fachkompetenz				●	●		
Lösung des Anliegens				●	●		

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Servicegespräch vor Ort							
Schnelle Vereinbarung Beratungsgespräch	●				Green	Yellow	Red
Verständlichkeit Beratungsgespräch	●				Green	Yellow	Red
Freundlichkeit		●			Green	Yellow	Red
Fachkompetenz		●			Green	Yellow	Red
Lieferzeiten entsprechen Erwartungen			●		Green	Yellow	Red
Passgenauigkeit der Lösung				●	Green ●	Yellow	Red
Verständlichkeit des Angebotes		●			Green	Yellow	Red

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Montageservice							
Einhaltung der Lieferzeit	●				Green	Yellow	Red
Schnelligkeit des Liftaufbaus	●				Green	Yellow	Red
Sauberkeit nach Liftaufbau	●				Green	Yellow	Red
Verständlichkeit der Einweisung		●			Green	Yellow	Red
Freundlichkeit	●				Green	Yellow	Red
Fachkompetenz	●				Green	Yellow	Red

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Reparaturservice							
Reaktionszeit bei Störungen			●		■	■	■
Dauer des Reparatursinsatzes			●		■	■	■
Sauberkeit nach Reparatur		●			■	■	■
Freundlichkeit		●			■	■	■
Fachkompetenz		●			■	■	■
Kundenservice allgemein							
Umgang mit individuellen Wünschen				●	● ■	■	■
Einhaltung von Versprechen und Zusagen				●	● ■	■	■

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Beschwerdemanagement*

Umgang mit Beschwerden
Bearbeitungsdauer von Beschwerden
Lösung des zugrundeliegenden Problems

Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
	●	
	●	
	●	

Anmerkung:

Bei Leistungsmerkmalen zum Beschwerdemanagement gilt: Zufriedenheitswerte schlechter 2,20 und besser als 2,50 führen zu Verbesserungspotentialen. Zufriedenheitswerte schlechter als 2,50 und besser als 3,75 führen zu Nebenabweichungen. Zufriedenheitswerte schlechter als 3,75 führen zu Abweichungen. Bei der Merkmalsgruppe Beschwerdemanagement erfolgt keine Einordnung in Selbstverständlichkeiten, Treiber, Fragezeichen und Handlungsfelder

„Das Läuft bereits gut!“ und "Verbesserungspotenziale" (Top 4)

„Das läuft bereits gut!“ Merkmale zeigen eine hohe Zufriedenheit (mind. 2,20) und einen hohen Korrelationswert zur erhobenen Gesamtzufriedenheit. Diese sind in der Matrix Bedeutung / Zufriedenheit am weitesten in der Richtung der oberen rechten Ecke verortet.

„Verbesserungspotenzial“ Merkmale zeigen eine niedrige Zufriedenheit und einen hohen Korrelationswert zur erhobenen Gesamtzufriedenheit. Diese sind in der Matrix Bedeutung / Zufriedenheit am weitesten in der Richtung der unteren rechten Ecke verortet.



Das Läuft bereits gut!



Verbesserungspotenzial

Nr.	Merkmal	Merkmalsgruppe	r	MW	Nr.	Merkmal	Merkmalsgruppe	r	MW
1	Freundlichkeit	Servicegespräch vor Ort	0,63	1,49	1	Lösung des Anliegens	Kundenservice / Telefon	0,72	1,84
2	Verständlichkeit der Einweisung	Montageservice	0,64	1,56	2	Einhaltung von Versprechen und Zusagen	Kundenservice allgemein	0,76	1,82
3	Freundlichkeit	Montageservice	0,60	1,48	3	Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	0,78	1,78
4	Freundlichkeit	Kundenservice / Telefon	0,63	1,56	4	Lösung des Anliegens	Kundenservice / E-Mail	0,61	1,99

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Zusammenfassung: Verbesserungspotentiale

Nr. 1 bis Nr. 10	Detail	Leistungsmerkmale: 1. Gesprächsatmosphäre (Kundenservice / Telefon) 2. Lösung des Anliegens (Kundenservice / Telefon) 3. Bearbeitungsdauer (Kundenservice / Brief) 4. Verständlichkeit (Kundenservice / Brief) 5. Freundlichkeit (Kundenservice / Brief) 6. Fachkompetenz (Kundenservice / Brief) 7. Lösung des Anliegens (Kundenservice / Brief) 8. Passgenauigkeit der Lösung (Servicegespräch vor Ort) 9. Umgang mit individuellen Wünschen (Kundenservice allgemein) 10. Einhaltung von Versprechen und Zusagen (Kundenservice allgemein)	Verbesserungs- potentiale
	Ergebnis	Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind möglicherweise Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Servicequalität.	
	Anforderungen	Ursachenanalyse und ggf. Maßnahmenumsetzung	

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Zusammenfassung: Nebenabweichungen

Nr. 1 bis Nr. 3	Detail	Leistungsmerkmale: 1. Umgang mit Beschwerden (Beschwerdemanagement) 2. Bearbeitungsdauer von Beschwerden (Beschwerdemanagement) 3. Lösung des zugrundeliegenden Problems (Beschwerdemanagement)	Neben- abweichungen
	Ergebnis	Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind möglicherweise Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Servicequalität.	
	Anforderungen	Ursachenanalyse und Maßnahmenumsetzung mit Dokumentation	

Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

Erläuterungen zur Standardabweichung (s)

Eine Standardabweichung misst das durchschnittliche Ausmaß der Abweichung der einzelnen Merkmalswerte von ihrem Mittelwert (arithmetisches Mittel).

Beispiel 1:

Unter 200 Gebrauchtwagen vom Typ VW Golf wird eine Laufleistung pro Jahr von 13.320 km ermittelt. Die Standardabweichung liegt bei $s = 4.653$.

Sachlogisch kann hier die Standardabweichung wie folgt interpretiert werden: Im Mittel streuen die einzelnen jahresdurchschnittlichen Laufleistungen der $n = 200$ Gebrauchtwagen vom Typ VW Golf um 4.653 km um ihren Durchschnittswert von 13.320 km.

Beispiel 2:

Unter 1.000 Kunden wird auf einer 5er Skala ein Zufriedenheitswert zur telefonischen Erreichbarkeit von 1,81 erhoben. Die Standardabweichung liegt bei 0,32.

Sachlogisch kann die Standardabweichung hier wie folgt interpretiert werden: Im Mittel streuen die einzelnen Bewertungen der Kunden zur Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit um 0,32 um ihren Mittelwert von 1,81.

Die Standardabweichung dient damit der Interpretation der Aussagekraft des erhobenen Mittelwerts.

Quelle: in Anlehnung an Eckstein, P. (2010): Statistik für Wirtschaftswissenschaftler, 2. Auflage, Wiesbaden, S. 119f.

Erläuterungen zur Korrelation (r)

Der Korrelationskoeffizient r von Pearson ist das bekannteste Zusammenhangsmaß für zwei Variablen, die mindestens Intervallskalenniveau haben. Ein Beispiel für eine entsprechende Korrelation wäre die zwischen Lebensalter (in Jahren) und Vermögen (in Euro).

Er kann Werte zwischen -1 und $+1$ annehmen. Bei einem Wert von $+1$ (bzw. -1) besteht ein vollständig positiver (bzw. negativer) linearer Zusammenhang zwischen den betrachteten Merkmalen. Wenn der Korrelationskoeffizient den Wert 0 aufweist, hängen die beiden Merkmale überhaupt nicht linear voneinander ab.

Beispiel:

Zwischen dem Item „Gesamtzufriedenheit“ und dem Item „telefonische Erreichbarkeit“ wird in einer Kundenbefragung mit 800 Teilnehmern ein $r = 0,821$ ermittelt.

Sachlogisch kann dies hier wie folgt interpretiert werden: Wegen $r = 0,821$ besteht in der statistischen Gesamtheit ($n = 800$ Teilnehmer) ein starker gleichläufiger bzw. positiver linearer statistischer Zusammenhang. Demnach haben Kunden mit einer überdurchschnittlichen hohen Zufriedenheit bei „telefonischer Erreichbarkeit“ auch eine überdurchschnittlich hohe Gesamtzufriedenheit bzw. Kunden mit einer unterdurchschnittlichen hohen Zufriedenheit bei „telefonischer Erreichbarkeit“ auch eine unterdurchschnittlich hohe Gesamtzufriedenheit.

Erläuterungen Net Promoter ® Score (NPS ®)

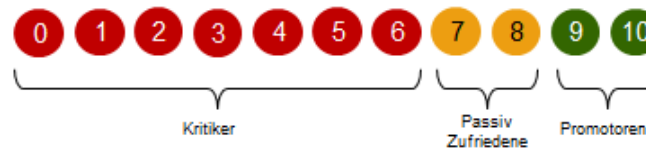
Der Net Promoter ® Score (NPS ®) ist ein Index zur Messung der Wahrscheinlichkeit, mit der Kunden ein Produkt, ein Unternehmen oder eine Dienstleistung weiterempfehlen. Berechnet wird der Net Promoter ® Score durch die Differenz zwischen Promotoren und Kritikern des betreffenden Unternehmens oder Produktes. Gemessen werden die Antworten auf einer Skala von 0 (unwahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich). Promotoren sind dabei Kunden, die mit 9 oder 10 antworten. Als Kritiker werden hingegen diejenigen angesehen, die mit 0 bis 6 antworten. Kunden, die mit 7 oder 8 antworten, gelten als „passiv Zufriedene“ und werden bei der Berechnung des NPS ® nicht herangezogen. Der Net Promoter ® Score ergibt sich durch die Formel:

$$\text{NPS ®} = \text{Promotoren}(\%) - \text{Kritiker}(\%)$$

Das Ergebnis kann somit zwischen plus 100 und minus 100 liegen.

„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Musterunternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“

(Bewertung: 0 = unwahrscheinlich bis 10 = äußerst wahrscheinlich)



Quelle:
Reichheld, F. (2006): Die ultimative Frage, München.
Net Promoter ® Score ist eine eingetragene Marke von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc.