

Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit	Fo-214de	Rev.: 05 16.07.2015
Seite 1 von 1		

Firma:		Aufnahmedatum:		
Ansprechpartner:		aufgenommen durch:		
Funktion: <input type="checkbox"/> technisch <input type="checkbox"/> kaufmännisch				
Kundengruppe: <input type="checkbox"/> Endkunde <input type="checkbox"/> Händler <input type="checkbox"/> Tochter <input type="checkbox"/> Vertretung				
Projekt:		Erwartungen erfüllt / nicht erfüllt		kBm *
		1	6	
1.	Wie wird die Erreichbarkeit der Ansprechpartner beurteilt?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
2.	Wie wird die Beratungskompetenz unseres Unternehmens beurteilt?			
2.1	• technisch	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
2.2	• kaufmännisch, Angebotserstellung/Sachbearbeitung	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
2.3	• Projektabwicklung	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
2.4	• Montageabwicklung	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
2.5	• Kundendienst/Service	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
3.	Wie wird die Reaktionszeit auf Anfragen beurteilt?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
4.	Wie wird unsere Produktinformation beurteilt?			
4.1	• Prospekte	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
4.2	• Betriebsanleitungen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
4.3	• Wartungs- und Instandhaltungsvorschriften	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
5.	Wie wird der Realisierungstermin von Aufträgen beurteilt?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
6.	Wie wird die Qualität/Zuverlässigkeit unserer Produkte beurteilt?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
7.	Wie wird die produktbezogene Einweisung/Schulung beurteilt?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
8.	Wie wird die Reaktionszeit auf Störungen bzw. Reklamationen beurteilt?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
9.	Wie ist das Gesamturteil über unser Unternehmen?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
10.	Werden Verbesserungsvorschläge oder Anregungen genannt <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja			

Bitte den Fragebogen zurücksenden an:

Fax: 0 23 24 / 3803-114 oder E-Mail an:

V Birgit.Schlag@pintschtiefenbach.de

V Lisa.Simonsmeier@pintschtiefenbach.de

kBm * = keine Bewertung möglich