



Kundenzufriedenheit 2014

Ebert & Weichsel GmbH
Obercrintzer Str. 10
08107 Kirchberg / OT Stangengrün
Fax: 037606 83816
E-Mail: info@ebert-weichsel.de

Wie zufrieden sind Sie...

- mit der Gesamtleistung der Ebert & Weichsel GmbH?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unserer Mitarbeiter?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit der Kompetenz unserer Mitarbeiter?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit der Flexibilität bei individuellen Kundenwünschen?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit unserer Beratung zu speziellen und komplexen Problemen?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

Der gesamte Bestellvorgang, von Anfrage bis Bestellauslösung...

ist einfach, bequem und schnell / entspricht meinen Erwartungen / ist gerade noch akzeptabel /
 ist viel zu umständlich und langwierig

Das Angebot auf Ihre Anfrage war aussagefähig und entsprach Ihren Erwartungen?

Ja / Nein, weil:

- mit der Dauer unserer Auftragsbearbeitung/-abwicklung (Dauer zwischen Anfrage und Erhalt eines Angebotes)?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit der Qualität der Auftragsdurchführung (Übereinstimmung von Bestellung und Lieferung etc.)?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit der Lieferterminvergabe (Lieferdauer allgemein)?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit der Einhaltung des angekündigten Liefertermins?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

Wurden Sie bei Lieferverzug rechtzeitig und ausreichend informiert?

Ja, ich wurde rechtzeitig informiert / Ja, aber es war schon zu spät um zu reagieren /
 Nein, ich wurde überhaupt nicht informiert

- mit der Gesamtqualität unserer Produkte?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit dem Preis-/Leistungsverhältnis unserer Produkte?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit der Annahme und Bearbeitung von Reklamationen?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit der Bearbeitungsdauer von Reklamationen?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

- mit der dauerhaften Behebung der Reklamationsursache?

Sehr zufrieden / Zufrieden / Neutral / Unzufrieden / Sehr unzufrieden

Sind Sie interessiert an Seminaren, Schulungen oder konkreter Unterstützung vor Ort?

Ja / Nein, vielen Dank

Wenn ja, Sie interessieren sich für...

- Seminare und Schulungen bei Ebert & Weichsel
- Schulungen und Produktvorstellungen bei Ihnen vor Ort
- kompetente Unterstützung durch unsere Mitarbeiter bei Ihren Zielkunden

(falls gewünscht, treten wir selbstverständlich diskret auf, als Teil Ihres Kundendienstes)

Wie wichtig sind die folgenden Punkte für Sie?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Produktberatung | <input type="checkbox"/> Flexibilität bei spez. Kundenanforderungen |
| <input type="checkbox"/> Anwendungsberatung | <input type="checkbox"/> Produktqualität |
| <input type="checkbox"/> Persönliche Kontakt zum Außendienst | <input type="checkbox"/> Internetpräsenz |
| <input type="checkbox"/> Unterstützung durch unseren Außendienst | <input type="checkbox"/> Onlineshop / Onlinedirektbestellung |
| <input type="checkbox"/> Zeitdauer zwischen Anfrage und Erhalt eines Angebotes | <input type="checkbox"/> Verfügbarkeit von Produktkatalogen |
| <input type="checkbox"/> Preisgestaltung unserer Produkte | <input type="checkbox"/> regelmäßige Newsletter |
| <input type="checkbox"/> Lieferzeit | |
| <input type="checkbox"/> Termintreue | |

Wo sehen Sie Verbesserungspotentiale bei EuW?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Produktberatung | <input type="checkbox"/> Flexibilität bei spez. Kundenanforderungen |
| <input type="checkbox"/> Anwendungsberatung | <input type="checkbox"/> Produktqualität |
| <input type="checkbox"/> Persönliche Kontakt zum Außendienst | <input type="checkbox"/> Internetpräsenz |
| <input type="checkbox"/> Unterstützung durch unseren Außendienst | <input type="checkbox"/> Onlineshop / Onlinedirektbestellung |
| <input type="checkbox"/> Zeitdauer zwischen Anfrage und Erhalt eines Angebotes | <input type="checkbox"/> Verfügbarkeit von Produktkatalogen |
| <input type="checkbox"/> Preisgestaltung unserer Produkte | <input type="checkbox"/> regelmäßige Newsletter |
| <input type="checkbox"/> Lieferzeit | |
| <input type="checkbox"/> Termintreue | |

Welcher dieser Punkte stört Sie am meisten und erfordert sofortige Verbesserung?

Was müsste an diesen Punkten schnellstmöglich geändert/verbessert werden?

Was fehlt Ihnen denn bei uns am allermeisten?

Würden Sie speziell auf Sie zugeschnittene Dienstleistungen nutzen?

z.B.: Auslieferung der Bestellung als verkaufsfertiges Produkt, in einer nach Ihren Vorgaben gestalteten Produktverpackung / Unterstützung Ihres Außendienstes durch unser Vertriebsteam / Direktlieferung an Ihre Kunden und natürlich in Ihrem Namen, ohne das wir in Erscheinung treten

Ja / Ja, aber nur bei einem echten Mehrwert für uns / Nein, kein Bedarf

Welche Leistung, für die Sie bereit wären zu zahlen, sollten wir unbedingt noch anbieten?

Werden Sie zukünftig wieder bei uns bestellen?

Ja / Nein / Nur wenn sich etwas ändert

Haben Sie sonst noch Anmerkungen?

Name:

Unterschrift:

Firmenstempel:

Datum:

Wir bedanken uns für Ihre Unterstützung!