



FRAGEBOGEN - KUNDENZUFRIEDENHEIT

Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Kundenbeziehung möchten wir Sie über Ihre Meinung zu unserem Dienstleistungsangebot befragen. Nur das umfassende Wissen um Ihre persönliche Erfahrung bilden die entscheidende Voraussetzung zur Verbesserung unserer Leistungen. Wir bitten Sie deshalb herzlich um die Beantwortung dieses Fragebogens.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung im Voraus!

1) Wodurch wurden Sie auf unser Unternehmen aufmerksam?

(Bitte Entsprechendes ankreuzen. Mehrfachnennungen möglich!)

- ☐ durch Zufall
- ☐ durch das Branchenbuch
- ☐ durch Empfehlung
- ☐ durch eine Anzeige in einer Tageszeitung/ Fachzeitschrift
- ☐ auf einer Messe/ bei einem Messebesuch
- ☐ durch ein Prospekt
- ☐ durch das Internet
- ☐ Sonstiges, und zwar:

2) Wie bedeutsam sind nach Ihrer Einschätzung die folgenden Qualitätsmerkmale und Leistungen der Firma BTV GmbH?

(Bitte zutreffenden Skalenwert ankreuzen!)

Diese Qualitätsmerkmale und Leistungen halten wir für:	sehr wichtig		gar nicht wichtig		
Umfang der Dienstleistung	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Reklamationsbehandlung	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Glaubwürdiges Image	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Freundlichkeit der Mitarbeiter	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Äußeres Erscheinungsbild der Mitarbeiter	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Individuelles Eingehen auf die Anforderungen des Kunden	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Geschwindigkeit bei der Erledigung des Auftrags	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Erreichbarkeit für Sie als Kunden	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐



FRAGEBOGEN - KUNDENZUFRIEDENHEIT

Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

3) Wie stark treffen die folgenden Aussagen auf die Mitarbeiter zu, die das Gespräch mit Ihnen führten?

(Bitte zutreffenden Skalenwert ankreuzen!)

Diese Aussagen über die Mitarbeiter treffen:	voll zu			überhaupt nicht zu	
Die Mitarbeiter verfügten über ausgezeichnete Fachkenntnisse	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Die Mitarbeiter machten einen sympathischen Eindruck	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Die Mitarbeiter nahmen sich genügend Zeit für das Gespräch	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Die Mitarbeiter zeigten großes Interesse, unser Problem zu lösen	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Die Mitarbeiter informierten uns umfassend	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

4) Welches waren die ausschlaggebenden Gründe, sich bei der Auftragsvergabe an unser Unternehmen zu wenden?

(Bitte Entsprechendes ankreuzen. Mehrfachnennungen möglich!)

- ☐ der Preis
- ☐ das Image des Unternehmens
- ☐ das Individuelle Angebot
- ☐ die bessere Qualität der Dienstleistung
- ☐ die Erfahrung des Unternehmens
- ☐ der Mitarbeiter des Kundenunternehmens
- ☐ Sonstige, und zwar:

5) Bereits in Frage 2 haben wir Sie um eine persönliche Einschätzung über die Qualitätsmerkmale und Leistungen der Firma BTV GmbH gebeten. Wie zutreffend sind Sie hinsichtlich folgender Merkmale?

(Bitte zutreffenden Skalenwert ankreuzen!)

Hinsichtlich folgender Qualitätsmerkmale sind wir:	sehr zufrieden			gar nicht zufrieden	
Umfang der Dienstleistung	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Reklamationsbehandlung	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Glaubwürdiges Image	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Freundlichkeit der Mitarbeiter	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Äußeres Erscheinungsbild der Mitarbeiter	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Individuelles Eingehen auf die Anforderungen des Kunden	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Geschwindigkeit bei der Erledigung des Auftrags	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Erreichbarkeit für Sie als Kunden	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐



FRAGEBOGEN - KUNDENZUFRIEDENHEIT

Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

6) Wenn Sie die Qualität unserer Dienstleistung insgesamt beurteilen. Wie zufrieden sind Sie?

Mit der Qualität und der Dienstleistung	sehr zufrieden			gar nicht zufrieden	
... der Firma BTV GmbH sind wir ...	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

7) Sonstiges Feedback

HERZLICHEN DANK FÜR IHRE MITARBEIT!

Bitte schicken Sie den ausgefüllt abgespeicherten Fragebogen
per Mail an info@btv-bhkw.de