



online-fragen.com

DI Dr. Peter Andrecs
Kudlichgasse 39/1/34, 1100 Wien, Österreich
Tel.: +43 664 195 1100
e-mail: office@online-fragen.com
<http://www.online-fragen.com>

Auswertung der Kundenbefragung für die Fa. MUSTERMANN

Jänner 2010

Auswertung der Kundenbefragung für die Fa. MUSTERMANN

Fragebogen im Original

Bewertungsschlüssel:

1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = ausreichend, 4 = mangelhaft, 5 = sehr mangelhaft

Auftragsabwicklung und Beratung:

	1	2	3	4	5
Erreichbarkeit der Verkaufsberater	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetenz der Verkaufsberater	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reaktionszeit zur Erstellung von Angeboten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualität der Kataloge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualität der technischen Unterlagen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sortiment und Versand:

	1	2	3	4	5
Lieferprogramm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Art und Menge der Lagerware	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lieferzeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einhaltung der zugesagten Lieferzeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verpackung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Übereinstimmung von bestellten und gelieferten Waren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Produkte und Preise:

	1	2	3	4	5
Äußere Form der Produkte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mechanische / Elektrische Qualität der Produkte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flexibilität / Austauschbarkeit der Produkte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Technische Eigenschaften der Produkte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preisniveau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

zusätzlicher Kommentar:

Auswertung der Kundenbefragung für die Fa. MUSTERMANN

Auf diese Kundenbefragung haben folgende Kunden geantwortet:

Sachbearbeiter	Firma
Max 1	MUSTERMANN 1
Max 2	MUSTERMANN 2
Max 3	MUSTERMANN 3
Max 4	MUSTERMANN 4
Max 5	MUSTERMANN 5
Max 6	MUSTERMANN 6
Max 7	MUSTERMANN 7
Max 8	MUSTERMANN 8
Max 9	MUSTERMANN 9
Max 10	MUSTERMANN 10
Max 11	MUSTERMANN 11
Max 12	MUSTERMANN 12
Max 13	MUSTERMANN 13
Max 14	MUSTERMANN 14
Max 15	MUSTERMANN 15
Max 16	MUSTERMANN 16
Max 17	MUSTERMANN 17
Max 18	MUSTERMANN 18
Max 19	MUSTERMANN 19
Max 20	MUSTERMANN 20
Max 21	MUSTERMANN 21
Max 22	MUSTERMANN 22
Max 23	MUSTERMANN 23
Max 24	MUSTERMANN 24

Gesamtanzahl der Antworten: 24

Auswertung der Kundenbefragung für die Fa. MUSTERMANN

Fragestellung: Auftragsabwicklung und Beratung

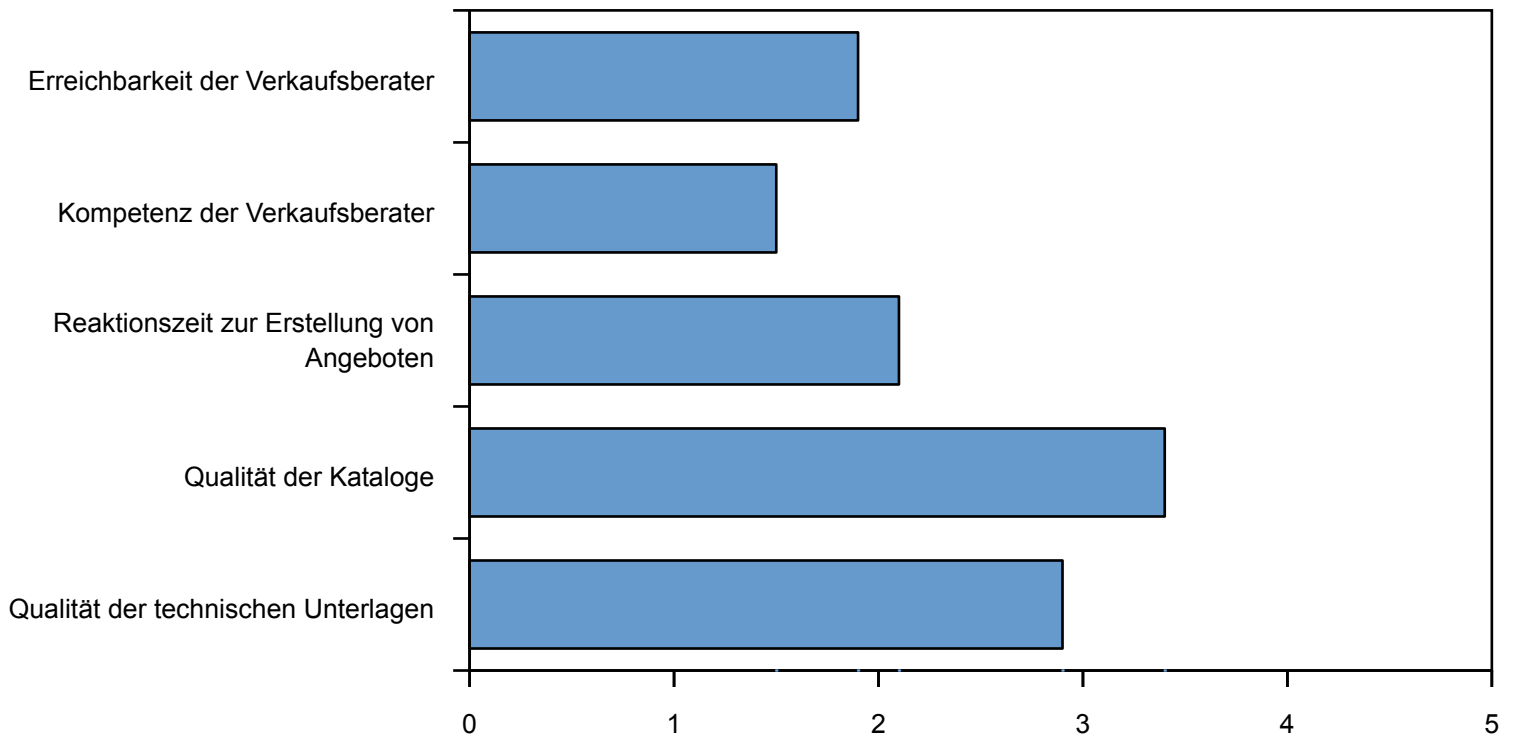
Anzahl der Antworten

Auftragsabwicklung und Beratung:	Anzahl der Antworten
Erreichbarkeit der Verkaufsberater	22
Kompetenz der Verkaufsberater	20
Reaktionszeit zur Erstellung von Angeboten	21
Qualität der Kataloge	22
Qualität der technischen Unterlagen	24
Gesamt	109

Bewertungsschlüssel

1...sehr gut, 2...gut, 3...ausreichend, 4...mangelhaft, 5...sehr mangelhaft

Durchschnittswerte der Antworten



Auswertung der Kundenbefragung für die Fa. MUSTERMANN

Fragestellung: Sortiment und Versand

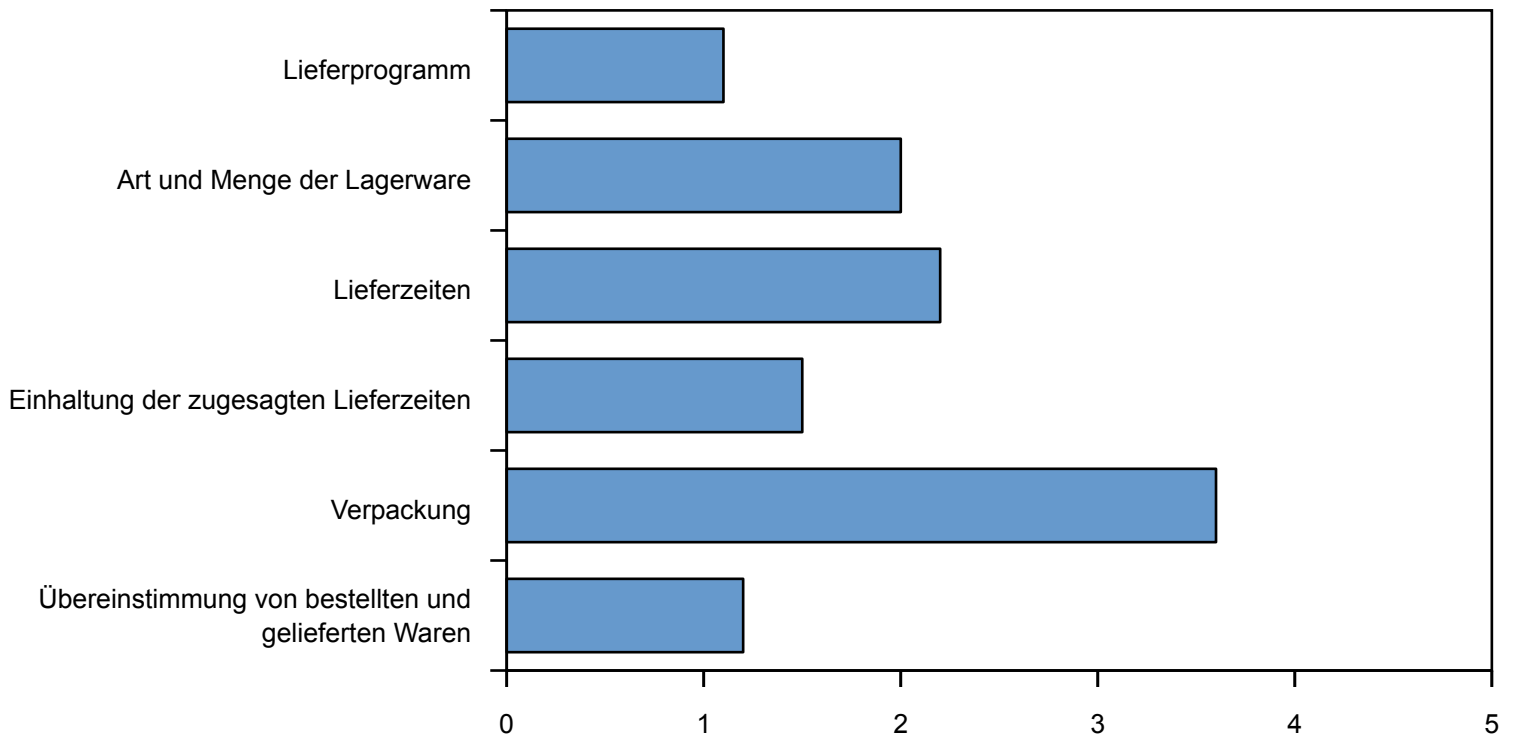
Anzahl der Antworten

Sortiment und Versand	Anzahl der Antworten
Lieferprogramm	23
Art und Menge der Lagerware	22
Lieferzeiten	22
Einhaltung der zugesagten Lieferzeiten	24
Verpackung	21
Übereinstimmung von bestellten und gelieferten Waren	22
Gesamt	134

Bewertungsschlüssel

1...sehr gut, 2...gut, 3...ausreichend, 4...mangelhaft, 5...sehr mangelhaft

Durchschnittswerte der Antworten



Auswertung der Kundenbefragung für die Fa. MUSTERMANN

Fragestellung: Produkte und Preise

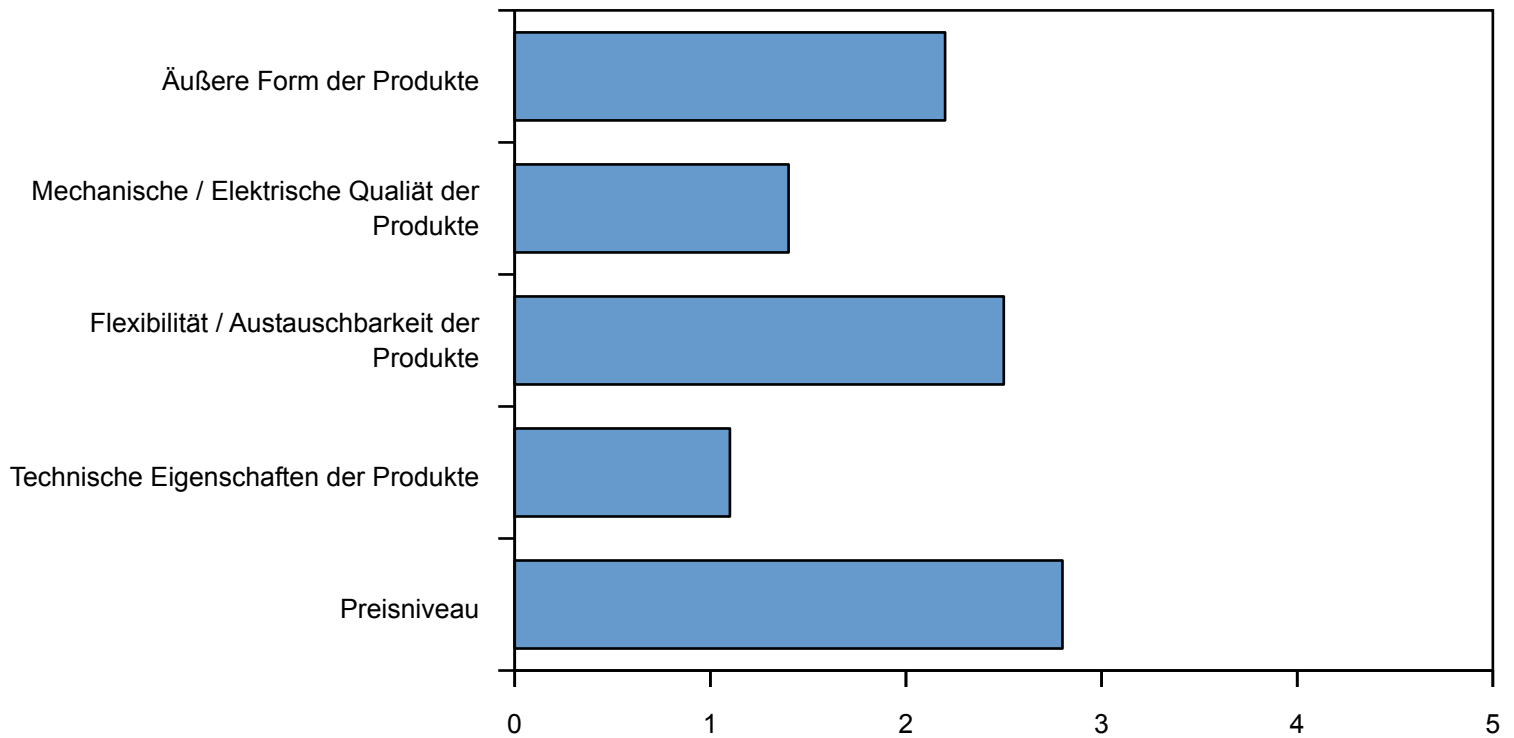
Anzahl der Antworten

Produkte und Preise	Anzahl der Antworten
Äußere Form der Produkte	23
Mechanische / Elektrische Qualität der Produkte	23
Flexibilität / Austauschbarkeit der Produkte	22
Technische Eigenschaften der Produkte	24
Preisniveau	22
Gesamt	114

Bewertungsschlüssel

1...sehr gut, 2...gut, 3...ausreichend, 4...mangelhaft, 5...sehr mangelhaft

Durchschnittswerte der Antworten



Auswertung der Kundenbefragung für die Fa. MUSTERMANN**zusätzliche Kommentare**

Kommentar	von
Versand ist wirklich preiswert und rasch	Max 3
der Versand funktioniert einwandfrei	Max 4
Preis-Leistungsverhältnis ist sensationell	Max 9
Qualität der Kataloge könnte verbessert werden	Max 11
bei einer einzigen Lieferung hat sich der Versand ein wenig verzögert	Max 18

Auswertung der Kundenbefragung für die Fa. MUSTERMANN

GESAMTAUSWERTUNG

Kriterium	Durchschnittswert	Anzahl der Antworten
Auftragsabwicklung und Beratung	2,36	109
Sortiment und Versand	1,93	134
Produkte und Preise	2,00	114
Durchschnitt/Gesamt	2,10	357

Bewertungsschlüssel:

1...sehr gut, 2...gut, 3...ausreichend, 4...mangelhaft, 5...sehr mangelhaft

Durchschnittswerte aller Antworten

