



Ergebnis-Profil der Kundenbefragung 2017

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	0	Summe	Ø
	sehr gut		gut		mittel		schlecht		sehr schlecht			
	1		2		3		4		5 - 6			
1. Frage: Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung:												
Zahl der Nennungen:	41	37	22	9	1	6	0	1	2	1	120	8,62
%-Zahl der Nennungen:	34,17%	30,83%	18,33%	7,50%	0,83%	5,00%	0,00%	0,83%	1,67%	0,83%	100,00%	
2. Frage: Zufriedenheit mit Ausprägung der Leistungsmerkmale:												
Qualität unserer Produkte	63		48		3		0		1		115	1,50
	54,78%		41,74%		2,61%		0,00%		0,87%		100,00%	
Lieferzeit / Termintreue	59		42		12		1		1		115	1,63
	51,30%		36,52%		10,43%		0,87%		0,87%		100,00%	
Flexibilität / Service	55		52		5		0		2		114	1,61
	48,25%		45,61%		4,39%		0,00%		1,75%		100,00%	
Preis-Leistungs-Verhältnis	26		72		15		1		1		115	1,95
	22,61%		62,61%		13,04%		0,87%		0,87%		100,00%	
Gesamteindruck	52		57		3		1		1		114	1,61
	45,61%		50,00%		2,63%		0,88%		0,88%		100,00%	
3. Frage: Einschätzung Leistung unserer Verkaufs-Mitarbeiter:												
Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft	71		31		2		0		1		105	1,38
	67,62%		29,52%		1,90%		0,00%		0,95%		100,00%	
Verkaufs-Initiative	39		49		7		1		2		98	1,76
	39,80%		50,00%		7,14%		1,02%		2,04%		100,00%	
Professionalität / Kompetenz	56		40		8		0		2		106	1,61
	52,83%		37,74%		7,55%		0,00%		1,89%		100,00%	
Problemlösung / Beratung	52		38		7		1		2		100	1,64
	52,00%		38,00%		7,00%		1,00%		2,00%		100,00%	
Gesamteindruck	55		44		4		0		1		104	1,55
	52,88%		42,31%		3,85%		0,00%		0,96%		100,00%	
4. Frage: Leistungs-Vergleich gegenüber den Mitbewerbern:												
Produkt-Qualität	9		31		64		0		1		105	2,55
	8,57%		29,52%		60,95%		0,00%		0,95%		100,00%	
Preis-Leistungs-Verhältnis	10		40		41		14		1		106	2,60
	9,43%		37,74%		38,68%		13,21%		0,94%		100,00%	
Service (Lieferzeit, Verkauf ...)	19		32		51		2		1		105	2,37
	18,10%		30,48%		48,57%		1,90%		0,95%		100,00%	
Gesamteindruck	12		44		45		0		1		102	2,35
	11,76%		43,14%		44,12%		0,00%		0,98%		100,00%	
5. Frage: Gesamteindruck Poly-Pack:												
Gesamteindruck aller Faktoren	52		54		3		0		1		110	1,57
	47,27%		49,09%		2,73%		0,00%		0,91%		100,00%	
120 7,48% % Kunden, die sich beteiligt haben											Stand: 27.6.2017 17:15 Uhr	

Wir bedanken uns herzlich bei allen Geschäftspartnern, die an unserer Kundenzufriedenheits-Umfrage 2017 teilgenommen haben. Nicht nur die Teilnehmer-Rate von 7,48% hat uns sehr gefreut, sondern auch die guten Ergebnisse. Sie sind uns Ansporn, weiterhin persönlich, flexibel und kundenorientiert zu bleiben und unsere Leistung kontinuierlich zu optimieren.