



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