

Kundenzufriedenheitsermittlung

Bitte geben Sie zu nachstehenden Fragen an, wie zufrieden Sie mit den aufgeführten Leistungsmerkmalen von Sälzer Electric sind.

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens:

1. Füllen Sie bitte den Fragebogen vollständig aus.
2. Kreuzen Sie bitte pro Unterpunkt nur ein Kästchen an. Die Bewertung ist „Sehr zufrieden-zufrieden-mäßig zufrieden-unzufrieden-Sehr unzufrieden“.
3. Bemerkungen und Anregungen sind erwünscht. Bei Unzufriedenheit mit einem der nachstehenden Geschäftsprozesse geben Sie bitte im Feld „Bemerkungen“ die Gründe an.

Ihre Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt und dienen ausschließlich internen Zwecken. Fragebogen ausdrucken, manuell ausfüllen und uns zufaxen:

+49(0)2762614100

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Freiwillige Angaben

Firma	
Position	
Name	Vorname
Straße	
PLZ	Ort
Land	
Telefon	Fax
Email	

1. Wie zufrieden sind Sie mit dem Erscheinungsbild von Sälzer bezüglich...

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Internetauftritt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informationsmaterial (Broschüren, Handbücher, Kataloge etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratung und Service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Breite Produktpalette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einführung neuer Produkte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bemerkungen:						

2. Wie beurteilen Sie die Angebotsbearbeitung anhand nachstehender Eigenschaften?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Zügigkeit der Auftragsbestätigung bzw. Angebotserstellung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausführung des Angebotes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erreichbarkeit der Vertretung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Angebotene Lieferzeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bemerkungen:						

3. Wie bewerten Sie die Auftragsabwicklung bei Sälzer?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Termintreue zu angebotenen Lieferzeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flexibilität bzgl. Lieferzeit und -menge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulanz bei Mängeln /Schäden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sendungsgestaltung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bemerkungen:						

+49(0)2762614100

4. Wie beurteilen Sie die technische Beratung bei Sälzer?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Kompetenz des Personals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vielseitigkeit der Lösungsangebote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schnelligkeit der Umsetzung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Technische Dokumentation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bemerkungen:

5. Wie zufrieden sind Sie mit der Produktqualität von Sälzer?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Verarbeitungsqualität	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestaltung und Handhabung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Technische Eigenschaften	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preis / Leistung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haltbarkeit / Lebensdauer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sicherheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bemerkungen:

6. Wie schätzen Sie den Kundenservice von Sälzer ein?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Kundenbetreuung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reklamationsbearbeitung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zügige Bearbeitung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kompetenz des Personals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulanz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamtbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bemerkungen:

7. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Unternehmen Sälzer?

	Sehr zufrieden	zufrieden	mäßig zufrieden	unzufrieden	sehr unzufrieden	Keine Aussage
Zufriedenheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bemerkungen:

8. Werden Sie künftig weiterhin Leistungen von Sälzer in Anspruch nehmen?

	Ja	Nein	Vielleicht
Weitere Inanspruchnahme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bemerkungen:

9. Werden Sie Leistungen von Sälzer weiter empfehlen?

	Ja	Nein	Vielleicht
Weitere Empfehlung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bemerkungen:

10. Wie sind wir in Ihrer Lieferantenbeurteilung eingestuft?

	A	B	C	Keine Aussage
Lieferantenbewertung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bemerkungen:

11. How would you rate Salzer Electric compared with our competitors?

	besser	schlechter	gleich
Image	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quotation Processing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Technical Support	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Product Quality	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Customer Service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bemerkungen:

+49(0)2762614100