

# FRAGEBOGEN – KUNDENZUFRIEDENHEIT

Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit – Musterfirma

Musterfirma

Zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Kundenbeziehungen möchten wir Sie über Ihre Meinung zu unserem Dienstleistungs-/Produktangebot befragen. Nur das umfassende Wissen um Ihre persönliche Erfahrung bildet die entscheidende Voraussetzung zur Verbesserung unserer Leistungen. Wir bitten Sie deshalb herzlich um die Beantwortung dieses Fragebogens.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung im Voraus!

**Auftragsnummer:** \_\_\_\_\_

**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 einen Prospekt
- durch das Internet
- Sonstiges, und zwar: \_\_\_\_\_

**2) Wie bedeutsam sind nach Ihrer Einschätzung die folgenden allgemeinen Qualitätsmerkmale einer unternehmerischen Leistung?**  
(Bitte zutreffenden Skalenwert einkreisen!)

Dieses Qualitätsmerkmal halte ich für:	sehr wichtig					gar nicht wichtig				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Umfang des Angebotes / der Dienstleistungen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Reklamationsbehandlung durch das Unternehmen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Gestaltung der Werbe- und Informationsbroschüren	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Glaubwürdiges Image (Engagement für die Umwelt etc.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Freundlichkeit der Mitarbeiter	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Äußeres Erscheinungsbild der Mitarbeiter	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Individuelles Eingehen auf die Anforderungen des Kunden	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Geschwindigkeit bei der Erledigung des Auftrags	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Erreichbarkeit für den Kunden	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Ambiente und Gestaltung der Geschäfts-/Verkaufsräume	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3) **Wie stark treffen die folgenden Aussagen auf den Mitarbeiter zu, der das Anbahnungs- / Verkaufsgespräch mit Ihnen führte?**  
(Bitte zutreffenden Skalenwert einkreisen!)

Diese Aussage über den Mitarbeiter trifft:	voll zu		überhaupt nicht zu		
Der Mitarbeiter verfügte über ausgezeichnete Fachkenntnisse	1	2	3	4	5
Der Mitarbeiter machte einen sympathischen Eindruck	1	2	3	4	5
Der Mitarbeiter nahm sich genügend Zeit für das Gespräch	1	2	3	4	5
Der Mitarbeiter zeigte großes Interesse, mein Problem zu lösen/meinen Wunsch zu erfüllen	1	2	3	4	5
Der Mitarbeiter informierte mich umfassend	1	2	3	4	5

4) **Haben Sie vor Auftragsvergabe auch Angebote von anderen Anbietern eingeholt?**  
(Bitte Entsprechendes ankreuzen!)

- nein, ich habe kein weiteres Angebot eingeholt
- ja, und zwar bei folgendem(n) Unternehmen : \_\_\_\_\_

5) **Für welche Dienstleistung haben Sie unser Unternehmen zuletzt in Anspruch genommen? Oder für welches Produkt unseres Unternehmens haben Sie sich zuletzt entschieden?**  
(Bitte Zutreffendes ankreuzen!)

- Dienstleistung: \_\_\_\_\_:
- Produkt: \_\_\_\_\_
- Sonstiges, und zwar: \_\_\_\_\_

6) **Welches waren die ausschlaggebenden Gründe, weshalb Sie sich für die Auftragsvergabe an unser Unternehmen entschieden haben?**  
(Bitte Entsprechendes ankreuzen. Mehrfachnennungen möglich!)

- der Preis
- das Image des Unternehmens
- das individuelle Angebot
- die bessere Qualität des Produktes /der Dienstleistung
- die Erfahrung des Unternehmens
- die Person des Mitarbeiters
- Sonstiges, und zwar: \_\_\_\_\_

7) Bereits in Frage 2 haben wir Sie um eine persönliche Einschätzung über bestimmte Qualitätsmerkmale gebeten. Wie zufrieden sind Sie hinsichtlich dieser Merkmale mit unserem Unternehmen? (Bitte zutreffenden Skalenwert einkreisen!)

Hinsichtlich dieses Qualitätsmerkmals bin ich:	sehr zufrieden			gar nicht zufrieden	
Umfang des Angebotes / der Dienstleistungen	1	2	3	4	5
Reklamationsbehandlung durch das Unternehmen	1	2	3	4	5
Glaubwürdiges Image (Engagement für die Umwelt etc.)	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 den Kunden	1	2	3	4	5
Ambiente und Gestaltung der Geschäfts-/Verkaufsräume	1	2	3	4	5

8) Wenn Sie die Qualität unserer Dienstleistung / unseres Produktes insgesamt beurteilen. Wie zufrieden sind Sie? (Bitte den entsprechenden Skalenwert einkreisen!)

Mit der Qualität der	sehr zufrieden			gar nicht zufrieden	
... Dienstleistung der Musterfirma bin ich ...	1	2	3	4	5
... gelieferten Produkte der Musterfirma bin ich ...	1	2	3	4	5

9) Bitte begründen Sie Ihre Einschätzung. Wo liegen Ihrer Meinung nach die drei größten Stärken oder Schwächen bei unserer Dienstleistung/unserem Produkt? (Bitte kurz notieren!)

Stärken	Schwächen
1.	1.
2.	2.
3.	3.

HERZLICHEN DANK FÜR IHRE MITARBEIT !

[Weitere Information zum Thema ...](#)