TÜV SÜD geprüfte Kundenzufriedenheit
Auswertungsband Der Treppenlift

Auswertung 2025

V3.00

Mehr Wert.
Mehr Vertrauen.

Zusammenfassung

Bewertung der zertifizierungsrelevanten Kriterien
TÜV SÜD geprüfte Kundenzufriedenheit

Nr.	Kriterium	Bewertung	
1	**Erhebung nicht älter als 12 Monate**	OK	Erfüllt. Durchführung der Erhebung in 2025.
2	**Kundenerlebnisprozess**	OK	Die Kundenbefragung umfasst den relevanten Kundenerlebnisprozess.
3	**Mindestrücklauf muss erreicht werden**	OK	Der Rücklauf von n = 1029 und die positiven Bewertungen sind ausreichend für eine Zertifikatserteilung. Eine exakte Bewertung des Rücklaufs ist mangels Daten zur Grundgesamtheit nicht möglich.
4	**Erhobene Gesamtzufriedenheit**	1,69	Die erhobene Gesamtzufriedenheit ist auf einer Skala von 1– 5 mindestens 2,20.
5	**Berechnete Gesamtzufriedenheit**	1,67	Die errechnete Gesamtzufriedenheit ist auf einer Skala von 1– 5 mindestens 2,20.
6	**Bedeutung von einzelnen Kriterien**	OK	70 Prozent der abgefragten Leistungsmerkmale sind auf einer Skala von 1– 5 besser als 2,20.
7	**Weiterempfehlungsbereitschaft**	kB	Bewertung auf Basis der Erhebung nicht möglich
8	**Umgang mit Beschwerden**	kB	Bewertung auf Basis der Erhebung nicht möglich
9	**Fragebogenskala**	OK	Die Fragebogenskala bietet die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Erhebungsbeschreibung

Integration der bereitgestellten Daten. Geringfüge Mängel in den bereitgestellten Daten bei Konsistenz von erfassten Rückmeldungen nach Filtervariablen (Beschwerdemanagement) sowie stellenweise Mehrfacherfassung von Skalenausprägungen (bspw. 3, 4). Geringfügige Rundungsdifferenzen möglich.

Zusammenfassung

Management Summary zu den Ergebnissen

Die Befragung zeigt insgesamt überwiegend positive Bewertungen über alle abgefragten Servicebereiche hinweg. Die Mittelwerte liegen größtenteils zwischen 1,5 und 2,0 auf der fünfstufigen Zufriedenheitsskala. In nahezu allen Kontakt- und Serviceformen (Telefon, E-Mail, Brief, Beratung, Montage, Reparatur, Wartung) entfallen jeweils rund 70–90 % der Antworten auf die Stufen 1 und 2, während die Anteile der Stufen 4 und 5 durchgängig niedrig bleiben.

Zwischen den einzelnen Leistungsmerkmalen zeigen sich moderate Unterschiede: Aspekte wie Freundlichkeit, Fachkompetenz, Verständlichkeit und Sauberkeit erreichen konsistent hohe Anteile auf den Stufen 1 und 2 bei zugleich geringer Streuung. Reaktions- und Bearbeitungszeiten sowie die Einhaltung von Zusagen werden hingegen etwas breiter verteilt bewertet und weisen höhere Anteile auf Stufe 3 sowie vereinzelt auf den Stufen 4 und 5 auf. Insgesamt bestehen klare Zusammenhänge zwischen den Einzelmerkmalen und der Gesamtzufriedenheit.

Unzufriedenheit wurde von einer Minderheit der Befragten berichtet: 12 % gaben an, in den letzten 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit gehabt zu haben. Von diesen hat sich ein Teil beschwert. Die Bewertungen des Beschwerdemanagements fallen im Vergleich zu den übrigen Servicebereichen merklich schwächer aus, mit Mittelwerten um 2,93 bis 3,12. sowie deutlich höheren Anteilen auf den mittleren und negativen Stufen.

Hohe Gesamtzufriedenheit mit 86 % positiven Bewertungen

Die Gesamtzufriedenheit liegt bei einem Mittelwert von 1,69 (n = 826). 49 % bewerten auf Stufe 1 und 37 % auf Stufe 2; 12 % entfallen auf Stufe 3, 2 % auf Stufe 4 und 1 % auf Stufe 5. Insgesamt liegen damit 86 % der Bewertungen auf den Stufen 1 und 2.

Frage

Alles in allem:Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit uns?

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Gesamtzufriedenheit	**1,69**	49%	37%	12%	2%	1%	100%	0,81	1,00	**1,52**
	83	404	303	98	13	8	826			**87**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

Telefonservice mit 78–81 % auf den Stufen 1–2 bewertet

Die Mittelwerte liegen zwischen 1,77 (Gesprächsatmosphäre) und 1,84 (Verständlichkeit), bei n-Werten zwischen 913 und 950. Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 78 % bei der Erreichbarkeit (43 % / 35 %), 78 % bei der Verständlichkeit (40 % / 38 %) und 81 % bei der Gesprächsatmosphäre (43 % / 38 %). Die Anteile auf den Stufen 4 und 5 bewegen sich je Thema zwischen 1 % und 2 %, während die Stufe 3 zwischen 18 % und 20 % liegt.

Frage

Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Telefon

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Telefon - Erreichbarkeit per Telefon	**1,81**	43%	35%	20%	1%	1%	100%	0,84	0,59	**1,62**
	80	410	337	188	7	8	950			**85**
Telefon - Verständlichkeit der telefonischen Beratung	**1,84**	40%	38%	20%	1%	1%	100%	0,82	0,58	**1,58**
	79	366	350	180	11	6	913			**86**
Telefon - Gesprächsatmosphäre	**1,77**	43%	38%	18%	0%	1%	100%	0,79	0,60	**1,56**
	81	401	358	167	2	6	934			**86**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

Telefonservice: 89 % auf den Stufen 1–2 bei Freundlichkeit

Die Mittelwerte liegen zwischen 1,59 (Freundlichkeit) und 1,76 (Lösung Ihres Anliegens) bei n-Werten zwischen 931 und 959. Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 89 % bei der Freundlichkeit (53 % / 36 %), 86 % bei der Fachkompetenz (53 % / 33 %) und 80 % bei der Lösung des Anliegens (49 % / 31 %). Die Anteile auf den Stufen 4 und 5 bewegen sich je Thema zwischen 0 % und 5 %, während die Stufe 3 zwischen 10 % und 15 % liegt.

Frage

Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Telefon

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Telefon - Freundlichkeit des Mitarbeiters	**1,59**	53%	36%	10%	0%	0%	100%	0,72	0,61	**1,43**
	85	510	344	98	3	4	959			**89**
Telefon - Fachkompetenz des Mitarbeiters	**1,63**	53%	33%	12%	2%	1%	100%	0,79	0,62	**1,51**
	84	502	314	111	15	5	947			**87**
Telefon - Lösung Ihres Anliegens	**1,76**	49%	31%	15%	3%	2%	100%	0,91	0,65	**1,57**
	81	459	291	142	25	14	931			**86**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

E-Mail: 76–82 % auf den Stufen 1–2 bei allen Leistungsmerkmalen

Die Mittelwerte liegen zwischen 1,75 (Fachkompetenz des Verfassers) und 1,90 (Bearbeitungsdauer via Mail) bei n-Werten zwischen 341 und 375. Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 76 % bei der Bearbeitungsdauer (39 % / 37 %), 78 % bei der Verständlichkeit der Antwortmail (40 % / 38 %), 82 % bei der Freundlichkeit (45 % / 37 %), 82 % bei der Fachkompetenz (47 % / 35 %) sowie 80 % bei der Lösung des Anliegens (49 % / 31 %). Die Stufe 3 liegt je Thema zwischen 16 % und 20 %, während die Stufen 4 und 5 jeweils zwischen 2 % und 4 % ausmachen.

Frage

Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Mail

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
E-Mail - Bearbeitungsdauer via Mail	**1,9**	39%	37%	20%	3%	1%	100%	0,89	0,65	**1,64**
	78	137	129	70	10	4	350			**84**
E-Mail - Verständlichkeit der Antwortmail	**1,84**	40%	38%	20%	1%	1%	100%	0,82	0,63	**1,61**
	79	136	130	69	4	2	341			**85**
E-Mail - Freundlichkeit des Verfassers	**1,77**	45%	37%	16%	1%	1%	100%	0,85	0,62	**1,54**
	81	161	131	57	5	4	358			**87**
E-Mail - Fachkompetenz des Verfassers	**1,75**	47%	35%	16%	1%	1%	100%	0,85	0,64	**1,53**
	81	163	122	56	4	4	349			**87**
E-Mail - Lösung Ihres Anliegens	**1,77**	49%	31%	16%	3%	1%	100%	0,90	0,65	**1,53**
	81	183	116	61	11	4	375			**87**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

Service via Brief: 76–82 % auf den Stufen 1–2 über alle Leistungsmerkmale

Die Mittelwerte liegen zwischen 1,71 (Fachkompetenz des Verfassers) und 1,88 (Bearbeitungsdauer beim Schriftverkehr) bei n-Werten zwischen 462 und 480. Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 76 % bei der Bearbeitungsdauer (38 % / 38 %), 79 % bei der Verständlichkeit des Antwortschreibens (40 % / 39 %), 80 % bei der Freundlichkeit (46 % / 34 %), 82 % bei der Fachkompetenz (48 % / 34 %) sowie 80 % bei der Lösung des Anliegens (46 % / 34 %). Die Stufe 3 liegt je Thema zwischen 16 % und 22 %, während die Stufen 4 und 5 jeweils zwischen 1 % und 4 % ausmachen.

Frage

Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Brief

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Brief - Bearbeitungsdauer beim Schriftverkehr	**1,88**	38%	38%	22%	2%	0%	100%	0,83	0,56	**1,71**
	78	183	182	104	8	2	479			**82**
Brief - Verständlichkeit des Antwortschreibens	**1,83**	40%	39%	19%	1%	0%	100%	0,80	0,57	**1,64**
	79	187	186	92	5	2	472			**84**
Brief - Freundlichkeit des Verfassers	**1,75**	46%	34%	19%	1%	0%	100%	0,81	0,56	**1,58**
	81	221	162	90	5	1	479			**86**
Brief - Fachkompetenz des Verfassers	**1,71**	48%	34%	17%	0%	1%	100%	0,80	0,63	**1,58**
	82	223	157	77	2	3	462			**86**
Brief - Lösung Ihres Anliegens	**1,79**	46%	34%	16%	2%	2%	100%	0,91	0,64	**1,58**
	80	222	163	77	8	10	480			**86**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

Beratungsgespräch: 86–91 % auf den Stufen 1–2 bei Termin, Verständlichkeit und Freundlichkeit

Die Mittelwerte liegen zwischen 1,49 (Freundlichkeit des Beraters) und 1,63 (Verständlichkeit des Beratungsgesprächs) bei n-Werten zwischen 922 und 954.

Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 87 % bei der schnellen Terminvereinbarung (53 % / 34 %), 86 % bei der Verständlichkeit des Gesprächs (51 % / 35 %) sowie 91 % bei der Freundlichkeit des Beraters (61 % / 30 %).

Die Stufe 3 liegt zwischen 8 % und 13 %. Die Stufen 4 und 5 bewegen sich je Thema zwischen 0 % und 1 %.

Frage

Ihre Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch bei Ihnen zu Hause

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Beratungsgespräch - Schnelle Vereinbarung Beratungsgespräch	**1,62**	53%	34%	13%	0%	1%	100%	0,75	0,63	**1,44**
	84	488	315	120	1	5	929			**89**
Beratungsgespräch - Verständlichkeit des Beratungsgesprächs	**1,63**	51%	35%	13%	1%	0%	100%	0,75	0,65	**1,43**
	84	474	323	116	6	3	922			**89**
Beratungsgespräch - Freundlichkeit des Beraters	**1,49**	61%	30%	8%	0%	0%	100%	0,69	0,63	**1,35**
	88	578	290	80	3	3	954			**91**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

Beratungsgespräch: 82–92 % auf den Stufen 1–2 bei Kompetenz, Passgenauigkeit und Verständlichkeit

Die Mittelwerte liegen zwischen 1,50 (Fachkompetenz des Beraters) und 1,76 (angebotene Lieferzeit entsprach den Erwartungen) bei n-Werten zwischen 909 und 937.

Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 92 % bei der Fachkompetenz des Beraters (60 % / 32 %), 85 % bei der Passgenauigkeit der Lösung (53 % / 32 %), 84 % bei der Verständlichkeit des gesamten Angebots (50 % / 34 %) sowie 80 % bei der angebotenen Lieferzeit (46 % / 34 %).

Die Stufe 3 liegt zwischen 7 % und 17 %. Die Stufen 4 und 5 bewegen sich je Thema zwischen 0 % und 2 %.

Frage

Ihre Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch bei Ihnen zu Hause

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Beratungsgespräch - Fachkompetenz des Beraters	**1,5**	60%	32%	7%	0%	0%	100%	0,69	0,67	**1,36**
	88	559	300	68	4	4	935			**91**
Beratungsgespräch - Angebotene Lieferzeit entsprach Ihren Erwartungen	**1,76**	46%	34%	17%	2%	1%	100%	0,83	0,54	**1,6**
	81	435	322	159	16	5	937			**85**
Beratungsgespräch - Passgenauigkeit der Lösung entspricht Ihrem Bedarf	**1,65**	53%	32%	14%	1%	1%	100%	0,79	0,63	**1,48**
	84	481	290	129	8	5	913			**88**
Beratungsgespräch - Verständlichkeit des gesamten Angebots	**1,67**	50%	34%	14%	1%	0%	100%	0,78	0,69	**1,48**
	83	456	313	130	6	4	909			**88**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

Montageservice: 86–91 % auf den Stufen 1–2 bei Lieferzeit, Schnelligkeit und Sauberkeit

Die Mittelwerte liegen zwischen 1,49 (Sauberkeit des Einsatzortes nach Liftaufbau) und 1,63 (Einhaltung der Lieferzeit) bei n-Werten zwischen 962 und 972.

Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 91 % bei der Schnelligkeit des Liftaufbaus (58 % / 32 %), 91 % bei der Sauberkeit des Einsatzortes (61 % / 30 %) sowie 86 % bei der Einhaltung der Lieferzeit (55 % / 31 %).

Die Stufe 3 liegt zwischen 9 % und 12 %. Die Stufen 4 und 5 bewegen sich je Thema zwischen 0 % und 2 %.

Frage

Ihre Zufriedenheit mit dem Montageservice bei Ihnen zu Hause

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Montageservice - Einhaltung der Lieferzeit	**1,63**	55%	31%	12%	2%	1%	100%	0,82	0,56	**1,5**
	84	531	296	117	19	6	969			**88**
Montageservice - Schnelligkeit des Liftaufbaus	**1,52**	58%	32%	9%	0%	0%	100%	0,69	0,59	**1,39**
	87	560	307	90	3	2	962			**90**
Montageservice - Sauberkeit des Einsatzortes nach Liftaufbau	**1,49**	61%	30%	9%	0%	0%	100%	0,69	0,56	**1,38**
	88	590	292	84	4	2	972			**91**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

Montageservice: 89–92 % auf den Stufen 1–2 bei Einweisung, Freundlichkeit und Fachkompetenz

Die Mittelwerte liegen zwischen 1,47 (Freundlichkeit und Fachkompetenz des Servicetechnikers) und 1,53 (Verständlichkeit der Einweisung) bei n-Werten zwischen 949 und 978.

Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 92 % bei der Freundlichkeit (62 % / 30 %), 92 % bei der Fachkompetenz (61 % / 31 %) sowie 89 % bei der Verständlichkeit der Einweisung (58 % / 31 %).

Die Stufe 3 liegt zwischen 7 % und 10 %. Die Stufen 4 und 5 liegen jeweils zwischen 0 % und 1 %.

Frage

Ihre Zufriedenheit mit dem Montageservice bei Ihnen zu Hause

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Montageservice - Verständlichkeit der Einweisung zum Lift durch den Servicetechniker	**1,53**	58%	31%	10%	0%	0%	100%	0,69	0,62	**1,39**
	87	557	301	99	3	0	960			**90**
Montageservice - Freundlichkeit des Servicetechnikers	**1,47**	62%	30%	8%	0%	0%	100%	0,64	0,61	**1,34**
	88	602	297	79	0	0	978			**92**
Montageservice - Fachkompetenz des Servicetechnikers	**1,47**	61%	31%	7%	0%	0%	100%	0,65	0,61	**1,37**
	88	582	295	69	2	1	949			**91**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

Reparaturservice: 80–90 % auf den Stufen 1–2 – Reaktionszeit mit größtem Optimierungspotenzial

Die Mittelwerte liegen zwischen 1,58 (Freundlichkeit des Servicetechnikers) und 1,95 (Reaktionszeit bei Störungen) bei n-Werten zwischen 540 und 571.

Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 90 % bei Freundlichkeit (53 % / 37 %), 89 % bei Fachkompetenz (53 % / 36 %), 87 % bei Sauberkeit (48 % / 39 %), 81 % bei Dauer des Reparatureinsatzes (44 % / 37 %) sowie 76 % bei der Reaktionszeit (38 % / 38 %).
Die Stufe 3 liegt zwischen 9 % und 18 %, wobei die Reaktionszeit hier mit 18 % am höchsten ausfällt.
Die Stufen 4 und 5 liegen überwiegend zwischen 0 % und 2 %. Bei der Reaktionszeit erreichen sie zusammen 6 % und stellen damit den auffälligsten Kritikpunkt im Vergleich der Aspekte dar.

Frage

Ihre Zufriedenheit mit dem Reparaturservice bei Ihnen zu Hause

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Reperaturservice - Reaktionszeit bei Störungen	**1,95**	38%	38%	18%	4%	2%	100%	0,96	0,58	**1,73**
	76	214	219	101	21	14	569			**82**
Reperaturservice - Dauer des Reparatureinsatzes vor Ort	**1,78**	44%	37%	17%	1%	1%	100%	0,83	0,67	**1,58**
	80	236	202	90	8	4	540			**86**
Reperaturservice - Sauberkeit des Einsatzortes nach Reparatur	**1,65**	48%	39%	13%	0%	0%	100%	0,71	0,59	**1,42**
	84	268	218	72	0	1	559			**90**
Reperaturservice - Freundlichkeit des Servicetechnikers	**1,58**	53%	37%	9%	1%	0%	100%	0,70	0,59	**1,41**
	85	303	209	54	4	1	571			**90**
Reperaturservice - Fachkompetenz des Servicetechnikers	**1,61**	53%	36%	11%	1%	1%	100%	0,74	0,63	**1,45**
	85	297	202	60	3	3	565			**89**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

Wartungsservice: 89–90 % auf den Stufen 1–2 bei Freundlichkeit, Fachkompetenz und Sauberkeit

Die Mittelwerte liegen zwischen 1,54 (Fachkompetenz des Servicetechnikers) und 1,78 (Einhaltung des Wartungsintervalls) bei n-Werten zwischen 621 und 646.

Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 90 % bei der Fachkompetenz (57 % / 32 %), 89 % bei der Freundlichkeit (56 % / 33 %) sowie 88 % bei der Sauberkeit (54 % / 34 %). Bei der Dauer des Wartungstermins liegen die Stufen 1 und 2 bei 84 % (48 % / 36 %), bei der Einhaltung des Wartungsintervalls bei 82 % (47 % / 35 %).

Die Stufe 3 liegt zwischen 10 % und 15 %. Die Stufen 4 und 5 liegen zwischen 0 % und 2 %.

Frage

Ihre Zufriedenheit mit unserem Wartungsservice bei Ihnen zu Hause

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Wartungsservice - Einhaltung des Wartungsintervalls	1,78	47%	35%	14%	2%	2%	100%	0,91	0,66	1,49
	81	299	224	92	12	13	640			88
Wartungsservice - Dauer des Wartungstermins vor Ort	1,7	48%	36%	15%	0%	1%	100%	0,78	0,70	1,49
	82	296	225	93	3	4	621			88
Wartungsservice - Sauberkeit des Einsatzortes nach der Wartung	1,59	54%	34%	12%	0%	0%	100%	0,71	0,70	1,41
	85	346	221	77	2	0	646			90
Wartungsservice - Freundlichkeit des Servicetechnikers	1,55	56%	33%	10%	0%	0%	100%	0,70	0,65	1,4
	86	360	212	64	2	1	639			90
Wartungsservice - Fachkompetenz des Servicetechnikers	1,54	57%	32%	11%	0%	0%	100%	0,69	0,67	1,41
	87	359	203	67	1	0	630			90

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

Allgemeine Leistungsmerkmale: 74–76 % auf den Stufen 1–2 bei Umgang und Versprechenseinhaltung

Die Mittelwerte liegen bei 1,88 (Umgang mit individuellen Wünschen) und 1,97 (Einhaltung von Versprechen und Zusagen) bei n-Werten von 765 bzw. 842.

Auf den Stufen 1 und 2 entfallen 76 % beim Umgang mit individuellen Wünschen (40 % / 36 %) sowie 74 % bei der Einhaltung von Versprechen und Zusagen (39 % / 35 %).

Die Stufe 3 liegt bei 21 % bzw. 19 %. Die Stufen 4 und 5 liegen zwischen 1 % und 4 %.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit den allgemeinen Leistungsmerkmalen unserer Services?

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Allgemein - Umgang mit individuellen Wünschen	**1,88**	40%	36%	21%	2%	1%	100%	0,87	0,68	**1,6**
	78	305	277	162	13	8	765			**85**
Allgemein - Einhaltung von Versprechen und Zusagen	**1,97**	39%	35%	19%	4%	3%	100%	1,00	0,70	**1,62**
	76	328	295	164	30	25	842			**85**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

12 % berichten Anlass zur Unzufriedenheit in den letzten 12 Monaten

Die Auswertung basiert auf n = 921 Rückmeldungen.

12 % (110 Personen) geben an, in den vergangenen 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit gehabt zu haben. 88 % (811 Personen) verneinen dies.

Frage

Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Anlasszur Unzufriedenheit?

Verteilung

n = 921	n	Verteilung in %
Ja	110	12%
Nein	811	88%

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% =Mittelwert 5,0

67 % berichten Anlass zur Unzufriedenheit in den letzten 12 Monaten

Hinweis zur Datenbereinigung: Berücksichtigt wurden nur die Ja/Nein-Angaben, die bei "Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit?" mit "Ja" geantwortet haben.

Die Auswertung basiert auf n = 100 Rückmeldungen.

67 % (67 Personen) geben an, sich beschwert zu haben. 33 % (33 Personen) haben dies nicht getan.

Frage

Haben Sie sich diesbezüglich beschwert

Verteilung

n = 100	n	Verteilung in %
Ja	67	67%
Nein	33	33%

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Beschwerdemanagement mit überwiegend mittleren Bewertungen

Hinweis zur Datenbereinigung: Berücksichtigt wurden nur die Ja/Nein-Angaben, die bei "Haben Sie sich diesbezüglich beschwert?" mit "Ja" geantwortet haben.

Die Mittelwerte liegen zwischen 2,93 und 3,12.

Beim Umgang mit Beschwerden entfallen 33 % auf die Stufen 1–2 und 67 % auf 3–5.
Bei der Bearbeitungsdauer verteilen sich 37 % auf 1–2 und 63 % auf 3–5.
Für die Lösung/Erklärung des Problems liegen 35 % auf 1–2 und 65 % auf 3–5.

In allen drei Aspekten überwiegen damit die Bewertungen ab Stufe 3.

Frage

Wenn ja, wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten des Beschwerdemanagements?

Themen

	MW	1	2	3	4	5	n	s	r	2023
Umgang mit Beschwerden	**3,06**	20%	13%	23%	28%	16%	100%	1,37	0,74	**2,55**
	48	13	8	15	18	10	64			**61**
Bearbeitungsdauer von Beschwerden	**2,93**	20%	17%	29%	17%	17%	100%	1,36	0,72	**2,61**
	52	12	10	17	10	10	59			**60**
Lösung / Erklärung des zugrunde liegenden Problems	**3,12**	20%	15%	23%	17%	25%	100%	1,46	0,78	**2,6**
	47	12	9	14	10	15	60			**60**

Hinweis: Legende: n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden; Dargestellt ist der Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) sowie der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert in Prozentwerte umgerechnet.
Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1.0 / 50% = Mittelwert 3.0 / 0% = Mittelwert 5.0

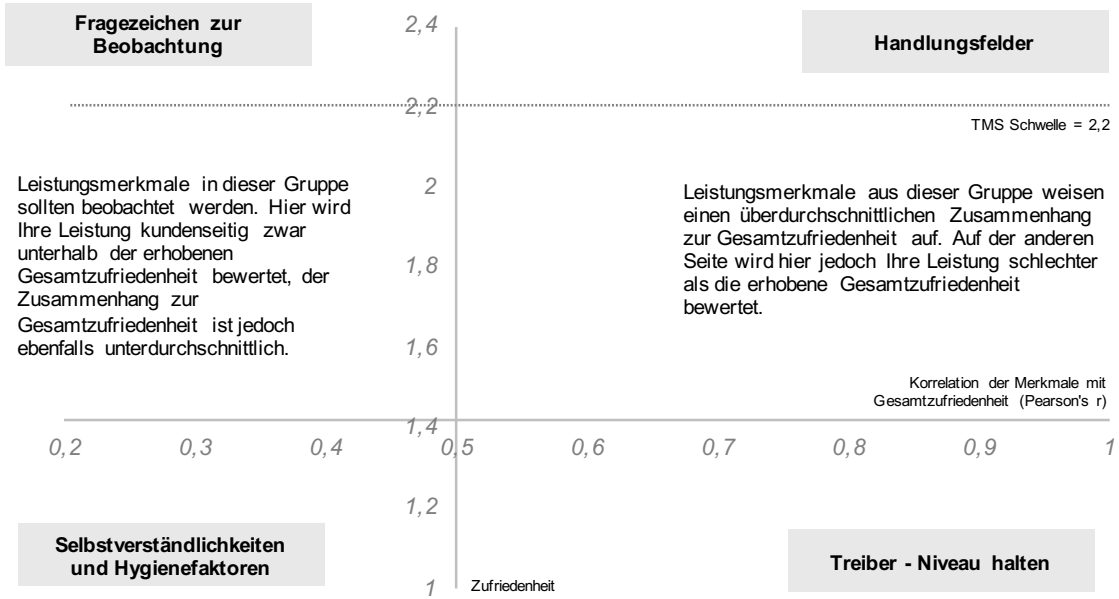
Erläuterung zur Matrix Bedeutung / Zufriedenheit

Auf den folgenden Seiten finden Sie die Aufstellung der Leistungsmerkmale, zu denen Ihre Kunden eine Zufriedenheitsbewertung abgegeben haben. Diese Leistungsmerkmale sind auf Basis der Angaben sieben Gruppen zugeordnet. Maßgeblich für die Einteilung ist der jeweilige Mittelwert (Zufriedenheit) und der Korrelationswert „r" (Zusammenhang) zur erhobenen Gesamtzufriedenheit (Hinweise zur Korrelation finden Sie im Anhang) eines jeden Leistungsmerkmals. Die sieben Gruppen werden hier zunächst vorgestellt.

Verbesserungspotential:
Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Fragezeichen" mit einem Zufriedenheitswert von schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Ebenso fallen unter „Verbesserungspotentiale" alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder" mit einem Zufriedenheitswert besser als 2,20 (TMS-Grenzwert). Die unter „Verbesserungspotentiale" zusammengefassten Leistungsmerkmale können für Sie wichtige Diskussionspunkte zur Verbesserung Ihrer Servicequalität sein.

Nebenabweichungen:
Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder", mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Leistungsmerkmale, die als „Nebenabweichungen" markiert sind, sind für Sie primäre Handlungsfelder. In diesen Feldern müssen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung eingeleitet werden. Diese Maßnahmen und ihre Umsetzung sind im Falle einer Re-Zertifizierung in zwei Jahren gegenüber der TÜV SÜD Management Service GmbH zu dokumentieren.

Abweichungen:
Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 3,50. Leistungsmerkmale, die als Abweichung markiert sind, stellen erhebliche Mängel in der bestehenden Servicequalität dar. Aufgrund dieser Mängel kann in der Regel keine Zertifizierung erfolgen. Für Merkmale des Beschwerdemanagement gilt ein Schwellwert von 3,75.



Kriterien in dieser Gruppe sind Selbstverständlichkeiten für Ihre Kunden. Hier haben Sie auf der einen Seite zwar eine hohe Zufriedenheit erreicht. Die Stärke des Zusammenhangs zwischen der Zufriedenheit dieser Leistungsmerkmale und der Gesamtzufriedenheit ist jedoch unterdurchschnittlich.

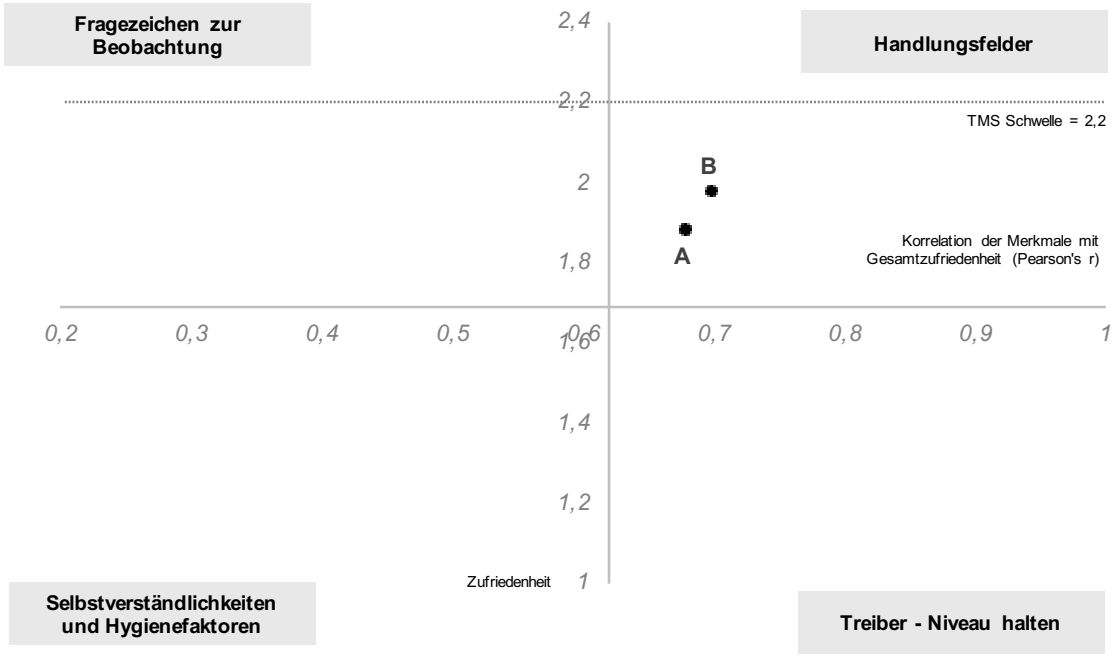
Leistungsmerkmale in dieser Gruppe sind für Ihre Kunden möglicherweise besonders wichtig, da hier ein großer Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit besteht. Zudem sind Sie bei diesen Leistungsmerkmalen bereits besonders gut und haben Werte besser als Ihre erhobene Gesamtzufriedenheit erzielt. Hier nicht nachlassen!

Hinweis: Legende: Pearson´s r: siehe Anhang; Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden" bis „5 = unzufrieden"; Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r.
Anmerkung: siehe auch Einstiegsseite mit Erläuterungen zur Matrix

Matrix

Allgemein - Matrix Bedeutung & Zufriedenheit

ID	Merkmale	MW	r
A	Allgemein - Umgang mit individuellen Wünschen	1,88	0,68
B	Allgemein - Einhaltung von Versprechen und Zusagen	1,97	0,7



Schnittpunkt Achsen bei Ku.-Zuf. = 1,69 und ⌀ r = 0,62

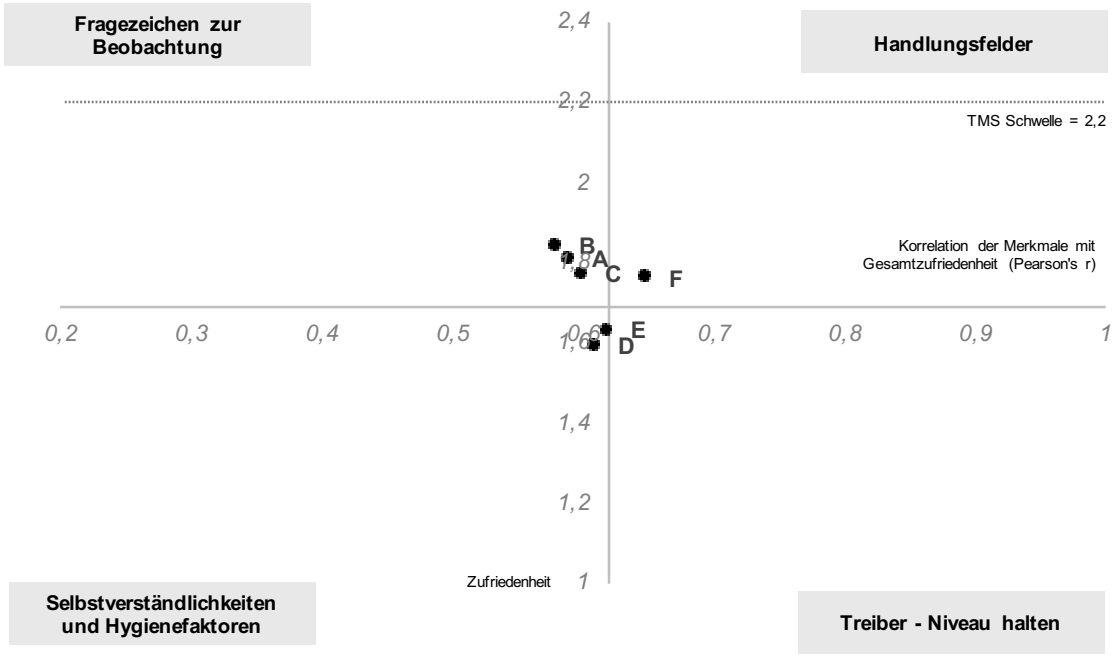
Verbesserungspotenzial	Nebenabweichung	Abweichung	
Allgemein - Umgang mit individuellen Wünschen	keine	keine	keine
Allgemein - Einhaltung von Versprechen und Zusagen			

Hinweis: Legende: Pearson´s r: siehe Anhang; Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“; Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r.
Anmerkung: siehe auch Einstiegsseite mit Erläuterungen zur Matrix

Matrix

Service via Telefon - Matrix Bedeutung & Zufriedenheit

ID	Merkmale	MW	r
A	Telefon - Erreichbarkeit per Telefon	1,81	0,59
B	Telefon - Verständlichkeit der telefonischen Beratung	1,84	0,58
C	Telefon - Gesprächsatmosphäre	1,77	0,6
D	Telefon - Freundlichkeit des Mitarbeiters	1,59	0,61
E	Telefon - Fachkompetenz des Mitarbeiters	1,63	0,62
F	Telefon - Lösung Ihres Anliegens	1,76	0,65



Schnittpunkt Achsen bei Ku.-Zuf. = 1,69 und ⌀ r = 0,62

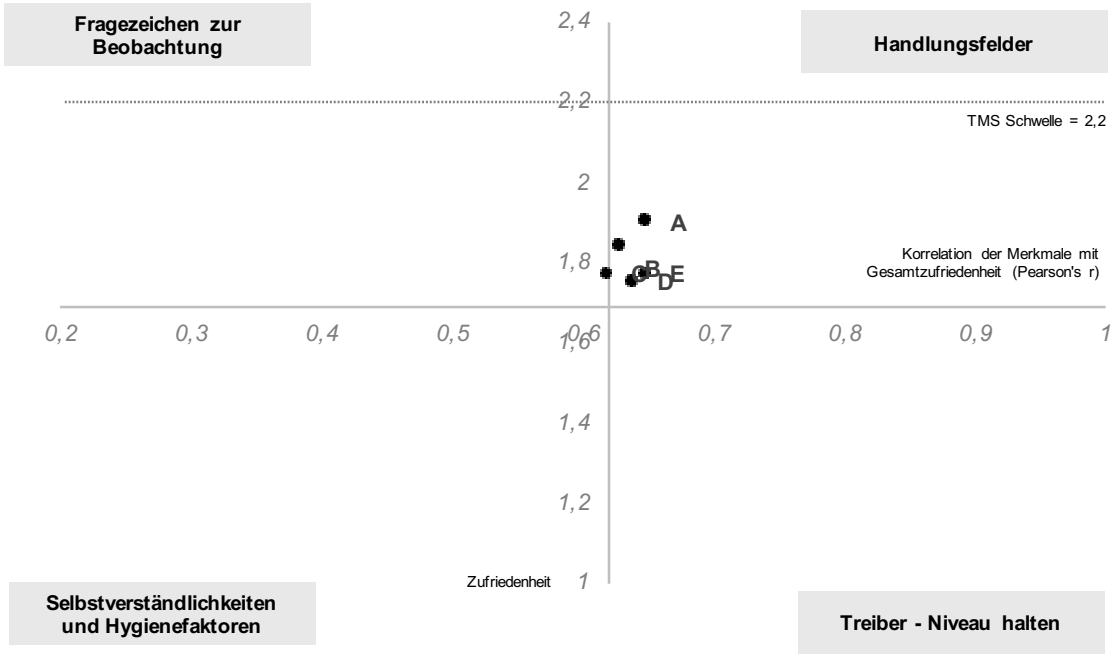
Verbesserungspotenzial	Nebenabweichung	Abweichung	
Telefon - Lösung Ihres Anliegens	keine	keine	keine

Hinweis: Legende: Pearson´s r: siehe Anhang; Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“; Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r.
Anmerkung: siehe auch Einstiegsseite mit Erläuterungen zur Matrix

Matrix

Service via E-Mail - Matrix Bedeutung & Zufriedenheit

ID	Merkmale	MW	r
A	E-Mail - Bearbeitungsdauer via Mail	1,9	0,65
B	E-Mail - Verständlichkeit der Antwortmail	1,84	0,63
C	E-Mail - Freundlichkeit des Verfassers	1,77	0,62
D	E-Mail - Fachkompetenz des Verfassers	1,75	0,64
E	E-Mail - Lösung Ihres Anliegens	1,77	0,65



Schnittpunkt Achsen bei Ku.-Zuf. = 1,69 und ⌀ r = 0,62

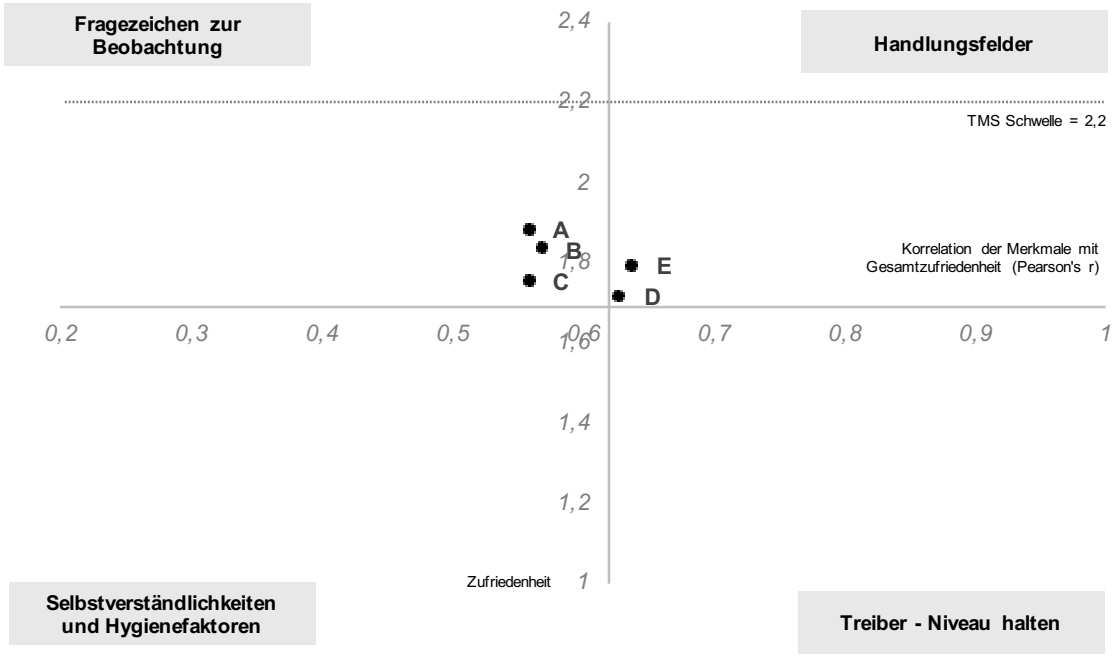
Verbesserungspotenzial	Nebenabweichung	Abweichung
E-Mail - Bearbeitungsdauer via Mail	keine	keine
E-Mail - Verständlichkeit der Antwortmail		
E-Mail - Fachkompetenz des Verfassers		
E-Mail - Lösung Ihres Anliegens		

Hinweis: Legende: Pearson´s r: siehe Anhang; Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“; Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r.
Anmerkung: siehe auch Einstiegsseite mit Erläuterungen zur Matrix

Matrix

Service via Brief - Matrix Bedeutung & Zufriedenheit

ID	Merkmale	MW	r
A	Brief - Bearbeitungsdauer beim Schriftverkehr	1,88	0,56
B	Brief - Verständlichkeit des Antwortschreibens	1,83	0,57
C	Brief - Freundlichkeit des Verfassers	1,75	0,56
D	Brief - Fachkompetenz des Verfassers	1,71	0,63
E	Brief - Lösung Ihres Anliegens	1,79	0,64



Schnittpunkt Achsen bei Ku.-Zuf. = 1,69 und ⌀ r = 0,62

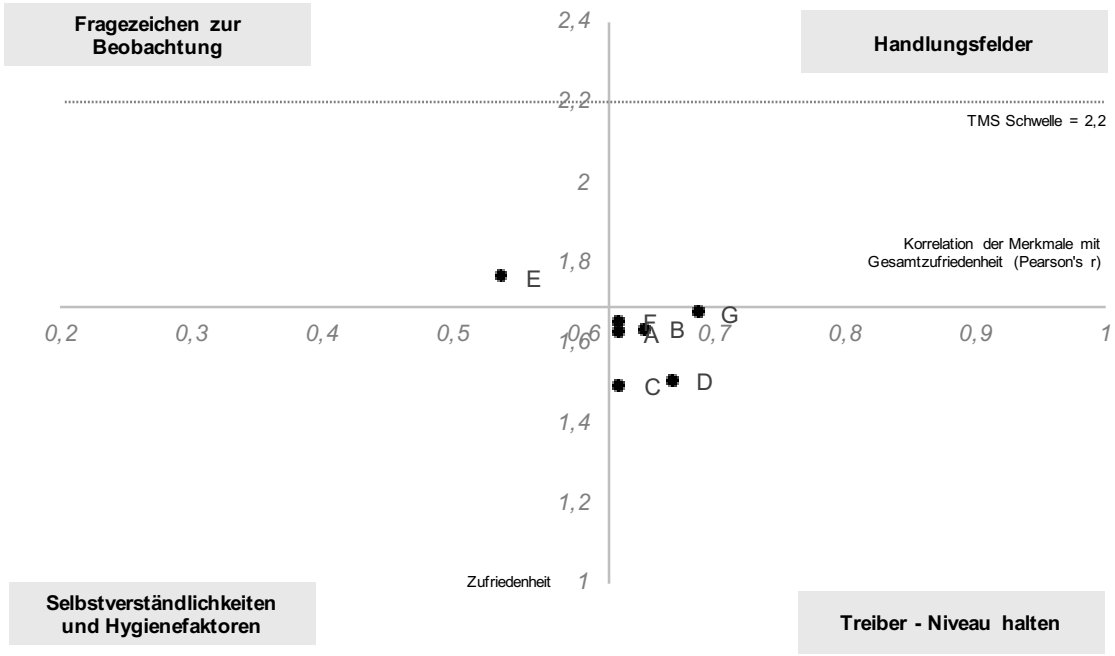
Verbesserungspotenzial	Nebenabweichung	Abweichung
Brief - Fachkompetenz des Verfassers	keine	keine
Brief - Lösung Ihres Anliegens		

Hinweis: Legende: Pearson´s r: siehe Anhang; Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“; Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r.
Anmerkung: siehe auch Einstiegsseite mit Erläuterungen zur Matrix

Matrix

Beratungsgespräch - Matrix Bedeutung & Zufriedenheit

ID	Merkmale	MW	r
A	Beratungsgespräch - Schnelle Vereinbarung Beratungsgespräch	1,62	0,63
B	Beratungsgespräch - Verständlichkeit des Beratungsgesprächs	1,63	0,65
C	Beratungsgespräch - Freundlichkeit des Beraters	1,49	0,63
D	Beratungsgespräch - Fachkompetenz des Beraters	1,5	0,67
E	Beratungsgespräch - Angebotene Lieferzeit entsprach Ihren Erwartungen	1,76	0,54
F	Beratungsgespräch - Passgenauigkeit der Lösung entspricht Ihrem Bedarf	1,65	0,63
G	Beratungsgespräch - Verständlichkeit des gesamten Angebots	1,67	0,69



Schnittpunkt Achsen bei Ku.-Zuf. = 1,69 und ⌀ r = 0,62

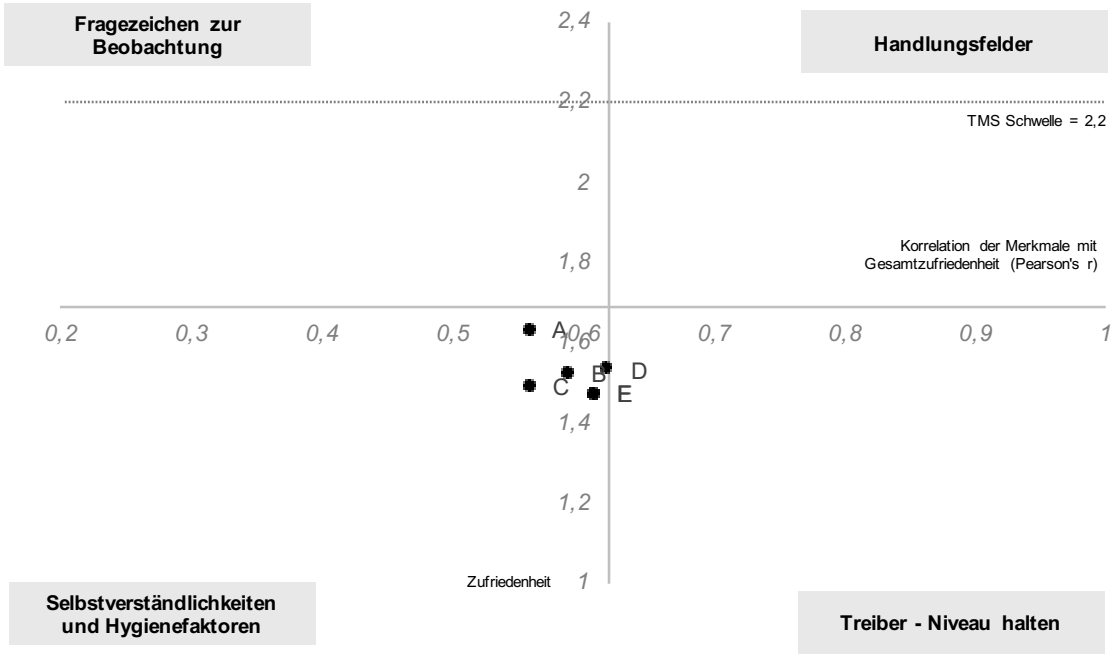
Verbesserungspotenzial	Nebenabweichung	Abweichung
	keine	keine keine

Hinweis: Legende: Pearson´s r: siehe Anhang; Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“; Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r.
Anmerkung: siehe auch Einstiegsseite mit Erläuterungen zur Matrix

Matrix

Montageservice - Matrix Bedeutung & Zufriedenheit

ID	Merkmale	MW	r
A	Montageservice - Einhaltung der Lieferzeit	1,63	0,56
B	Montageservice - Schnelligkeit des Liftaufbaus	1,52	0,59
C	Montageservice - Sauberkeit des Einsatzortes nach Liftaufbau	1,49	0,56
D	Montageservice - Verständlichkeit der Einweisung zum Lift durch den Servicetechniker	1,53	0,62
E	Montageservice - Freundlichkeit des Servicetechnikers	1,47	0,61
F	Montageservice - Fachkompetenz des Servicetechnikers	1,47	0,61



Schnittpunkt Achsen bei Ku.-Zuf. = 1,69 und ⌀ r = 0,62

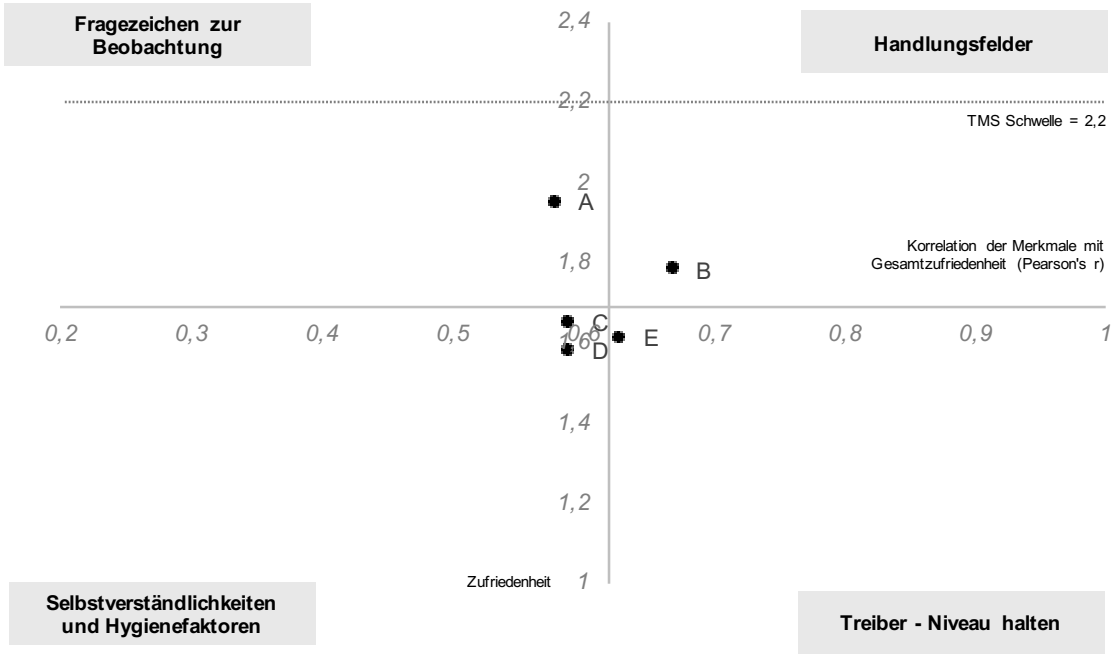
Verbesserungspotenzial	Nebenabweichung	Abweichung	
	keine	keine	keine

Hinweis: Legende: Pearson´s r: siehe Anhang; Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“; Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r.
Anmerkung: siehe auch Einstiegsseite mit Erläuterungen zur Matrix

Matrix

Reperaturservice - Matrix Bedeutung & Zufriedenheit

ID	Merkmale	MW	r
A	Reperaturservice - Reaktionszeit bei Störungen	1,95	0,58
B	Reperaturservice - Dauer des Reparatureinsatzes vor Ort	1,78	0,67
C	Reperaturservice - Sauberkeit des Einsatzortes nach Reparatur	1,65	0,59
D	Reperaturservice - Freundlichkeit des Servicetechnikers	1,58	0,59
E	Reperaturservice - Fachkompetenz des Servicetechnikers	1,61	0,63



Schnittpunkt Achsen bei Ku.-Zuf. = 1,69 und ⌀ r = 0,62

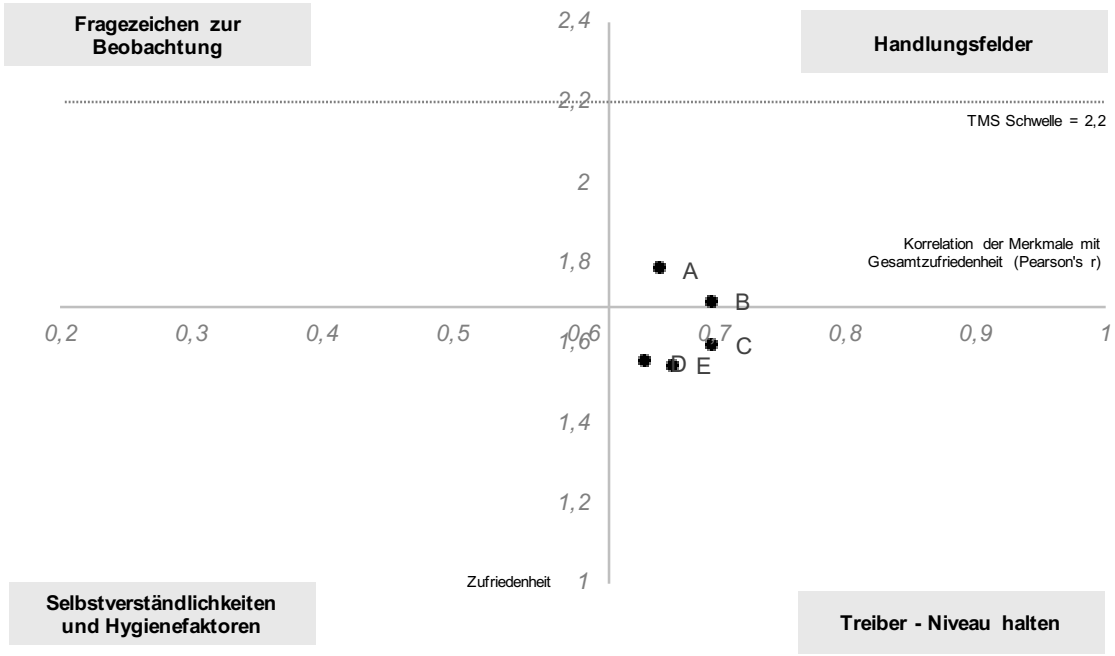
Verbesserungspotenzial	Nebenabweichung	Abweichung	
Reperaturservice - Dauer des Reparatureinsatzes vor O	keine	keine	keine

Hinweis: Legende: Pearson´s r: siehe Anhang; Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“; Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r.
Anmerkung: siehe auch Einstiegsseite mit Erläuterungen zur Matrix

Matrix

Wartungsservice - Matrix Bedeutung & Zufriedenheit

ID	Merkmale	MW	r
A	Wartungsservice - Einhaltung des Wartungsintervalls	1,78	0,66
B	Wartungsservice - Dauer des Wartungstermins vor Ort	1,7	0,7
C	Wartungsservice - Sauberkeit des Einsatzortes nach der Wartung	1,59	0,7
D	Wartungsservice - Freundlichkeit des Servicetechnikers	1,55	0,65
E	Wartungsservice - Fachkompetenz des Servicetechnikers	1,54	0,67



Schnittpunkt Achsen bei Ku.-Zuf. = 1,69 und ⌀ r = 0,62

Verbesserungspotenzial	Nebenabweichung	Abweichung	
Wartungsservice - Einhaltung des Wartungsintervalls	keine	keine	keine
Wartungsservice - Dauer des Wartungstermins vor Ort			

Hinweis: Legende: Pearson´s r: siehe Anhang; Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“; Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r.
Anmerkung: siehe auch Einstiegsseite mit Erläuterungen zur Matrix

Verbesserungspotentiale / Nebenabweichungen / Abweichungen

Verbesserungspotentiale

1 Allgemein - Umgang mit individuellen Wünschen
2 Allgemein - Einhaltung von Versprechen und Zusagen
3 Telefon - Lösung Ihres Anliegens
4 E-Mail - Bearbeitungsdauer via Mail
5 E-Mail - Verständlichkeit der Antwortmail
6 E-Mail - Fachkompetenz des Verfassers
7 E-Mail - Lösung Ihres Anliegens
8 Brief - Fachkompetenz des Verfassers
9 Brief - Lösung Ihres Anliegens
10 Reperaturservice - Dauer des Reparatureinsatzes vor Ort
11 Wartungsservice - Einhaltung des Wartungsintervalls
12 Wartungsservice - Dauer des Wartungstermins vor Ort

Nebenabweichungen

Es liegen keine Nebenabweichungen vor.

Abweichungen

Es liegen keine Abweichungen vor.

Verbesserungspotential:
Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Fragezeichen“ mit einem Zufriedenheitswert von schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Ebenso fallen unter „Verbesserungspotentiale" alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder“ mit einem Zufriedenheitswert besser als 2,20 (TMS-Grenzwert). Die unter „Verbesserungspotentiale" zusammengefassten Leistungsmerkmale können für Sie wichtige Diskussionspunkte zur Verbesserung Ihrer Servicequalität sein.

Nebenabweichungen:
Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder“, mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Leistungsmerkmale, die als „Nebenabweichungen" markiert sind, sind für Sie primäre Handlungsfelder. In diesen Feldern müssen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung eingeleitet werden. Diese Maßnahmen und ihre Umsetzung sind im Falle einer Re-Zertifizierung in zwei Jahren gegenüber der TÜV SÜD Management Service GmbH zu dokumentieren.

Abweichungen:
Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 3,50. Leistungsmerkmale, die als Abweichung markiert sind, stellen erhebliche Mängel in der bestehenden Servicequalität dar. Aufgrund dieser Mängel kann in der Regel keine Zertifizierung erfolgen. Für Merkmale des Beschwerdemanagement gilt ein Schwellwert von 3,75.

Anhang

Erläuterungen r & s

s - Standardabweichung

Eine Standardabweichung misst das durchschnittliche Ausmaß der Abweichung der einzelnen Merkmalswerte von ihrem Mittelwert (arithmetisches Mittel).
Beispiel 1: Unter 200 Gebrauchtwagen wird eine Laufleistung pro Jahr von 13.320 km ermittelt. Die Standardabweichung liegt bei s = 4.653. Sachlogisch kann hier die Standardabweichung wie folgt interpretiert werden: Im Mittel streuen die einzelnen jahresdurchschnittlichen Laufleistungen der n = 200 Gebrauchtwagen um 4.653 km um ihren Durchschnittswert von 13.320 km. Eine Standardabweichung misst das durchschnittliche Ausmaß der Abweichung der einzelnen Merkmalswerte von ihrem Mittelwert (arithmetisches Mittel).
Beispiel 2: Unter 1.000 Kunden wird auf einer 5er Skala ein Zufriedenheitswert zur telefonischen Erreichbarkeit von 1,81 erhoben. Die Standardabweichung liegt bei 0,32. Sachlogisch kann die Standardabweichung hier wie folgt interpretiert werden: Im Mittel streuen die einzelnen Bewertungen der Kunden zur Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit um 0,32 um ihren Mittelwert von 1,81. Die Standardabweichung dient damit der Interpretation der Aussagekraft des erhobenen Mittelwerts.

r - Korrelation

Der Korrelationskoeffizient r von Pearson ist das bekannteste Zusammenhangsmaß für zwei Variablen, die mindestens Intervallskalenniveau haben. Ein Beispiel für eine entsprechende Korrelation wäre die zwischen Lebensalter (in Jahren) und Vermögen (in Euro). Er kann Werte zwischen -1 und +1 annehmen. Bei einem Wert von +1 (bzw. -1) besteht ein vollständig positiver (bzw. negativer) linearer Zusammenhang zwischen den betrachteten Merkmalen. Wenn der Korrelationskoeffizient den Wert 0 aufweist, hängen die beiden Merkmale überhaupt nicht linear voneinander ab.
Beispiel: Zwischen dem Item „Gesamtzufriedenheit“ und dem Item „telefonische Erreichbarkeit“ wird in einer Kundenbefragung mit 800 Teilnehmern ein r = 0,821 ermittelt. Sachlogisch kann dies hier wie folgt interpretiert werden: Wegen r = 0,821 besteht in der statistischen Gesamtheit (n = 800 Teilnehmer) ein starker gleichläufiger bzw. positiver linearer statistischer Zusammenhang. Demnach haben Kunden mit einer überdurchschnittlichen hohen Zufriedenheit bei „telefonischer Erreichbarkeit“ auch eine überdurchschnittlich hohe Gesamtzufriedenheit bzw. Kunden mit einer unterdurchschnittlichen hohen Zufriedenheit bei „telefonischer Erreichbarkeit“ auch eine unterdurchschnittlich hohe Gesamtzufriedenheit.