



Management Service

# Kundenzufriedenheit nach TÜV SÜD MS Standard

## Prüfbericht zum Überwachungsaudit 2023

Der Treppenlift GmbH

**Standard:** Kundenzufriedenheit  
**Geltungsbereich:** Kundenzufriedenheit im Service

**Unternehmen:** Der Treppenlift GmbH  
**Straße / Postfach:** Toyota-Allee 93  
**PLZ / Ort:** 50858 Köln

**Auftragsnummer:** 707166621  
**Kundenbetreuer TÜV SÜD:** Martina Much

**Auditbeauftragter:** Frau Jona Röhr  
**Kundenbefragung:** Okt 23

**Ergebnis:**  **Anforderungen der Prüfgrundlage sind erfüllt**  
 Erstzertifizierung erfolgreich bestanden  
 Fortbestand der Gültigkeit empfohlen

**Anforderungen der Prüfgrundlagen sind nicht erfüllt**  
Nachaudit erforderlich. Nachaudittermin am:

**Freigabe Datum:** 11.12.2023



Der Treppenlift GmbH

# Kundenzufriedenheitsbefragung 2023

Auswertungsband

Dezember 2023, V101

# Übersicht Zertifizierungskriterien / Teil I

Rücklauf (Teilnehmende an der Erhebung)

1.431



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 9

erhobene Gesamtzufriedenheit



Mittelwert: 1,52



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 11

berechnete Gesamtzufriedenheit



Mittelwert: 1,50



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 13

Weiterempfehlungsquote



Quote: 95,3%



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 16

70% der Leistungsmerkmale besser als 2,20



Anteil: 93%



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 15

Merkmale Mittelwert schlechter als 2,20		
Leistungsmerkmal	Merkmalsgruppe	MW
Bearbeitungsdauer	Beschwerdemanagement	2,61
Lösung / Erklärung des Problems	Beschwerdemanagement	2,60
Umgang mit Beschwerden	Beschwerdemanagement	2,55

Kriterium erfüllt



Abweichung



# Übersicht Zertifizierungskriterien / Teil II

Verbesserungspotenziale			Nebenabweichungen			Abweichung		
Verbesserungspotenzial		Für Details siehe Seite:	Nebenabweichung		Für Details siehe Seite:	Abweichung		Für Details siehe Seite:
Gesprächsatmosphäre	Erstkontakt / Telefon	78 ff.	Umgang mit Beschwerden	Beschwerdemanagement	78 ff.			
Lösung des Anliegens	Erstkontakt / Telefon	78 ff.	Bearbeitungsdauer von Beschwerden	Beschwerdemanagement	78 ff.			
Freundlichkeit	Erstkontakt / E-Mail	78 ff.	Lösung des Problems	Beschwerdemanagement	78 ff.			
Fachkompetenz	Erstkontakt / E-Mail	78 ff.						
Lösung des Anliegens	Erstkontakt / E-Mail	78 ff.						
Verständlichkeit	Erstkontakt / Brief	78 ff.						
Freundlichkeit	Erstkontakt / Brief	78 ff.						
Fachkompetenz	Erstkontakt / Brief	78 ff.						
Lösung des Anliegens	Erstkontakt / Brief	78 ff.						
Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	78 ff.						
Einhaltung von Versprechen und Zusagen	Kundenservice allgemein	78 ff.						

Gesamtanzahl: 11

Gesamtanzahl: 3

Gesamtanzahl: 0

# Inhalt

---

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

# Erhebungsbeschreibung

Zielgruppe	Kunden der "Der Treppenlift GmbH" aus den vergangenen 12 Monaten.
Gegenstand	Erhebung der Kundenzufriedenheit für die Zertifizierung nach TMS Standard ServiceQualität.
Methode	Schriftliche Kundenbefragung
Rücklauf (Netto)	Gesamtrücklauf = 1.431

# Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
A	Allgemein
B	Stichprobe
C	Skalen
D	Erhobene Gesamtzufriedenheit
E	Relevante Merkmale im Fragebogen
F	Errechnete Gesamtzufriedenheit
G	70% der Merkmale besser als 2,20
H	Weiterempfehlung
I	Verbesserungspotentiale / Nebenabweichungen
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

# A: Zusammenfassung

Für eine erfolgreiche Zertifizierung ist die Einhaltung der folgenden fünf Anforderungen notwendig.

Mindestrücklauf erreicht	✓	Der erzielte Rücklauf beträgt:	1.431 Antworten
Für die erhobene und die berechnete Gesamt-zufriedenheit müssen mind. 2,20 im Mittel erreicht werden	✓	Die erhobene Gesamt-zufriedenheit liegt bei: Die berechnete Gesamt-zufriedenheit liegt bei:	1,52 1,50
Merkmale, die eine Bewertung schlechter als 3,5 erhalten führen zu einer Abweichung (3,75 bei Beschwerde-management)	✓	Anzahl der Merkmale, die zu einer Abweichung führen:	0
70% der abgefragten Leistungsmerkmale wurden mit mindestens 2,20 bewertet	✓	Von den abgefragten Leistungsmerkmalen wurden mindestens mit 2,20 bewertet:	93%
Die Weiterempfehlungs-quote muss mindestens 70% betragen	✓	Die Weiterempfehlungsquote liegt bei:	95,3%

# A: Beschreibung und Basis der Integration

---

Die Rohdaten konnten erfolgreich integriert werden.

## Beschreibung der Integration

---

- Die Integration der Kundenbefragung erfolgt auf Basis der unten aufgeführten Dokumente.
- Basis der Integration waren insbesondere die Rohdaten der Erhebung.
- Erhoben wurden die Daten durch einen schriftlichen Fragebogen.
- Die Bedeutung einzelner Leistungsmerkmale mit Blick auf ihre Wirkung auf die Bewertung der Gesamtzufriedenheit ist ein wichtiger Bestandteil für die Beurteilung der Servicequalität. Nach Prüfung der Eignung der abgefragten Leistungsmerkmale und genutzten Skalen konnten die jeweiligen Wirkungen ermittelt und das Schema des TMS-Kriterienkatalogs zur Zertifizierung angewandt werden.
- Die Rohdaten wurden um Datensätze reduziert, die keine Daten zur Gesamtzufriedenheit bzw. Weiterempfehlung enthalten und bei denen weniger als fünf Leistungsmerkmale bewertet wurden.
- Die Filter bezüglich der Beantragung auf Zuschüsse und Beschwerdeführung wurden überprüft und im Falle von Fehlern bzgl. der Plausibilität korrigiert.

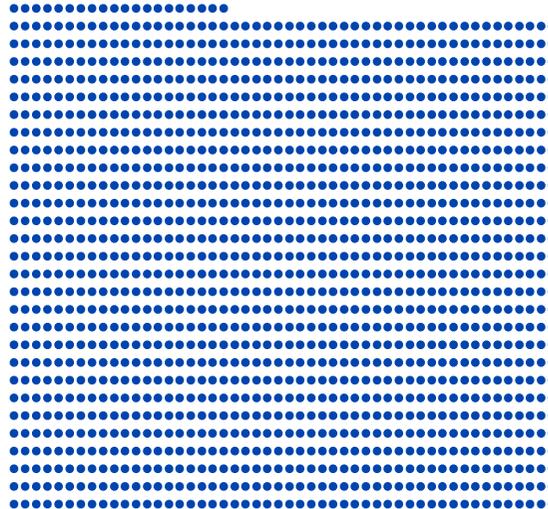
## Grundlagen der Integration

---

Nr	Bezeichnung	Dokument
1	Rohdaten der Befragung	der_treppenlift_final.xlsx

## B: Stichprobe

---



1.431 Kundenstimmen gingen in die Auswertung ein.

### Beschreibung der Stichprobe

---

- Die zu untersuchende Grundgesamtheit sind Kunden und Kundinnen, die in den vergangenen 12 Monaten Leistungen der "Der Treppenlift GmbH" bezogen haben.
- Aus dem Rohdatensatz der Kundenzufriedenheitserhebung gehen die Stimmen von 1.431 Teilnehmende in die Auswertung ein.

### Repräsentation der Grundgesamtheit

---

- Die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung sollen das Meinungsbild der kompletten Grundgesamtheit (alle Kunden der "Der Treppenlift GmbH" im Erhebungszeitraum) widerspiegeln.
- Aufgrund der gegebenen Anzahl von Teilnehmern ist unter der Annahme, dass diese Stichprobe einer zufälligen Auswahl unterliegt und in ihrer Verteilung in etwa den Kriterien der Grundgesamtheit entspricht, auch bei einer sehr großen Grundgesamtheit von einer geeigneten Repräsentation auszugehen.

# C: Skalen

Die genutzten Skalen entsprechen weitestgehend den Anforderungen des TMS-Kriterienkatalogs.

## Standard der Skalen gemäß dem TMS-Kriterienkatalog

- Gesamtzufriedenheit und abgefragte Leistungsmerkmale: 5er-Skala mit folgenden Ausprägungen: 1= vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden. Der Mindestwert des Mittelwertes nach TMS-Kriterienkatalog = 2,20.
- Weiterempfehlung (Net Promoter Score): Endpunktbenannte 11er-Skala von 0 = unwahrscheinlich bis 10= äußerst wahrscheinlich.

## Verwendete Skalen des Fragebogens

Nr.	Merkmalstyp	Skalenbreite	Benennungen	Mindestwert (TMS-Kriterienkatalog)	Anmerkung bezüglich Abweichungen zum TMS-Kriterienkatalog
1.	Gesamtzufriedenheit	5er-Skala	verbal benannt von 1 = vollkommen zufrieden bis 5 = unzufrieden	2,20	Die Benennungen entsprechen den Benennungen des TMS-Kriterienkatalogs.
2.	Leistungsmerkmale	5er-Skala	verbal benannt von 1 = vollkommen zufrieden bis 5 = unzufrieden	2,20	Die Benennungen entsprechen den Benennungen des TMS-Kriterienkatalogs.
3.	Weiterempfehlung	11er-Skala	endpunktbenannt von 0 = äußerst unwahrscheinlich bis 10 = äußerst wahrscheinlich	70% der Bewertungen = Werte "7" oder besser	Die Benennungen entsprechen den Benennungen aus dem TMS-Kriterienkatalog.

# D: Erhobene Gesamtzufriedenheit

## Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

Die erhobene Gesamtzufriedenheit ist auf einer Skala von 1–5 besser als 2,20.

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

Item	Auf einer Zufriedenheitsskala von 0% bis 100%	Verteilung in Prozent					n	s	MW
		1	2	3	4	5			
Gesamtzufriedenheit	87,0	62	30	5	1	2	1.348	0,82	1,52

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

# E: Relevante Merkmale im Fragebogen

Die Beurteilung der Servicequalität orientiert sich am Kundenprozess.

## Beschreibung der Anforderung

Gemäß dem TMS-Kriterienkatalog ist folgendes Kriterium zu erfüllen: „Die Kundenbefragung muss den gesamten Kundenerlebnisprozess umfassen. Einzelne Kundenprozesse wie z.B. After-Sales-Service oder Beschwerdemanagement können nicht ausgeklammert werden.“

## Kundenerlebnisprozess

Die wesentlichen Bereiche des Kundenerlebnisprozesses werden durch den genutzten Fragebogen abgedeckt.

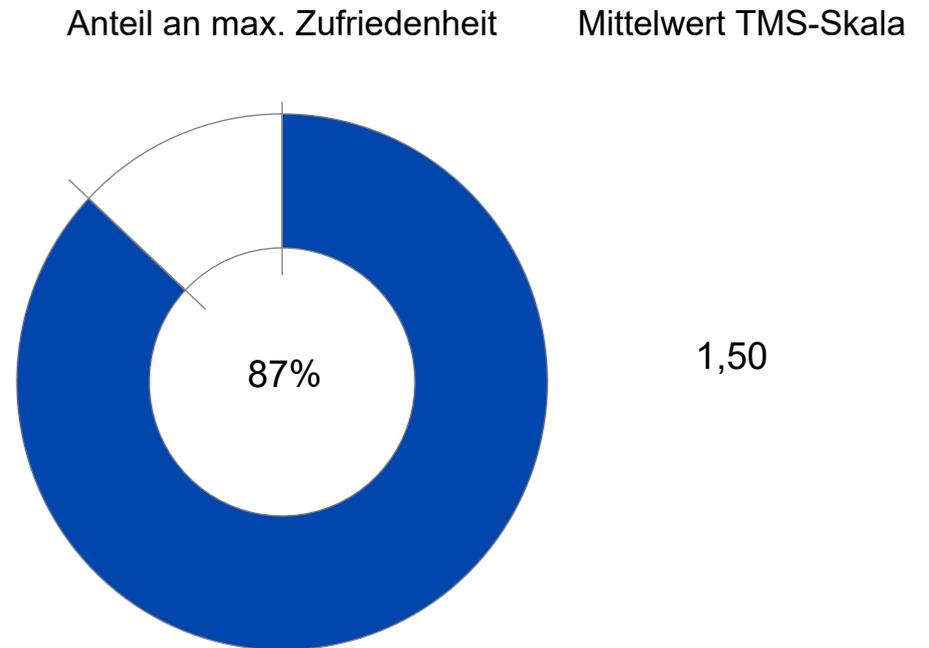
Es wurden 45 Merkmale aus 10 Merkmalsgruppen erhoben.



# F: Kundenzufriedenheit berechnet

## Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

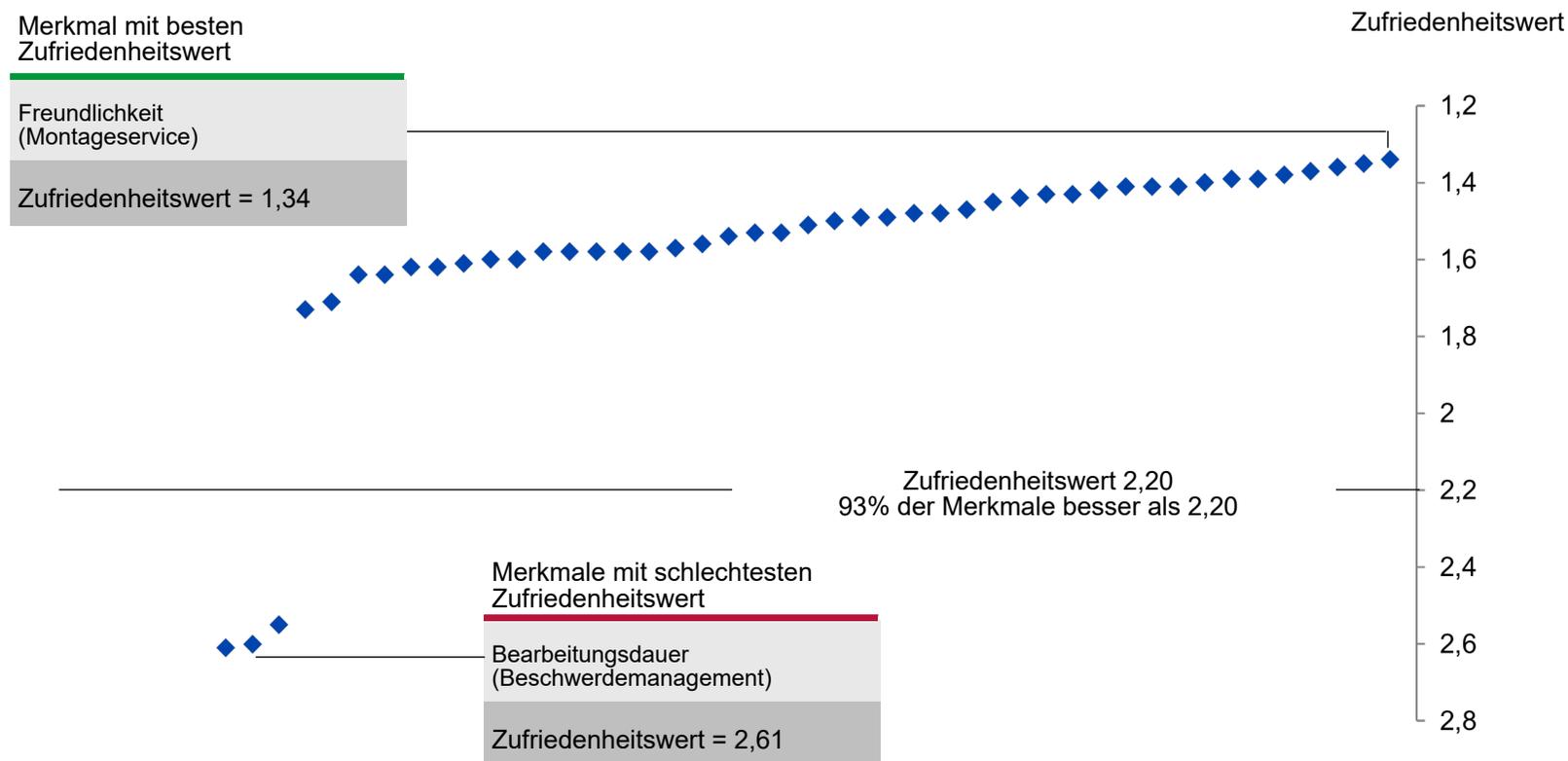
Die errechnete Gesamtzufriedenheit, die sich aus dem einfachen arithmetischen Mittel der Bewertungen aller Einzelkriterien ergibt, ist auf einer Skala von 1–5 besser als 2,20. Das Beschwerdemanagement wird dabei nicht mitberücksichtigt.



# G: Merkmale / Übersicht Zufriedenheit der Merkmale (5er TMS-Skala)

93% der Leistungsmerkmale zeigen einen Zufriedenheitswert von besser als 2,20

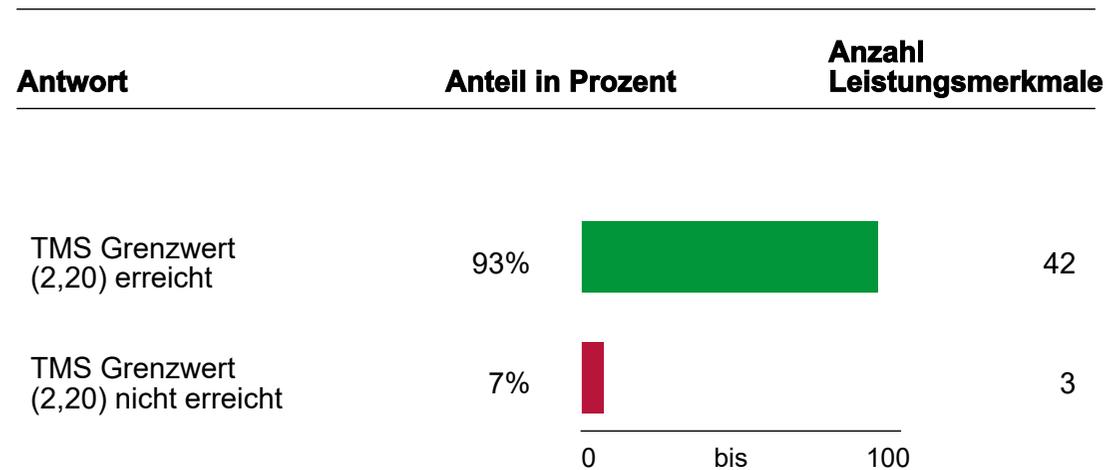
## Gesamtzufriedenheit



# G: Anteil der Leistungsmerkmale, die dem TMS Grenzwert entsprechen

## Beschreibung der Anforderung

Mindestens 70 Prozent aller abgefragten Leistungsmerkmale (ohne Gesamtbewertung) müssen mindestens den Wert von 2,20 auf einer 5er-Skala (TMS-Skala) erreicht haben.

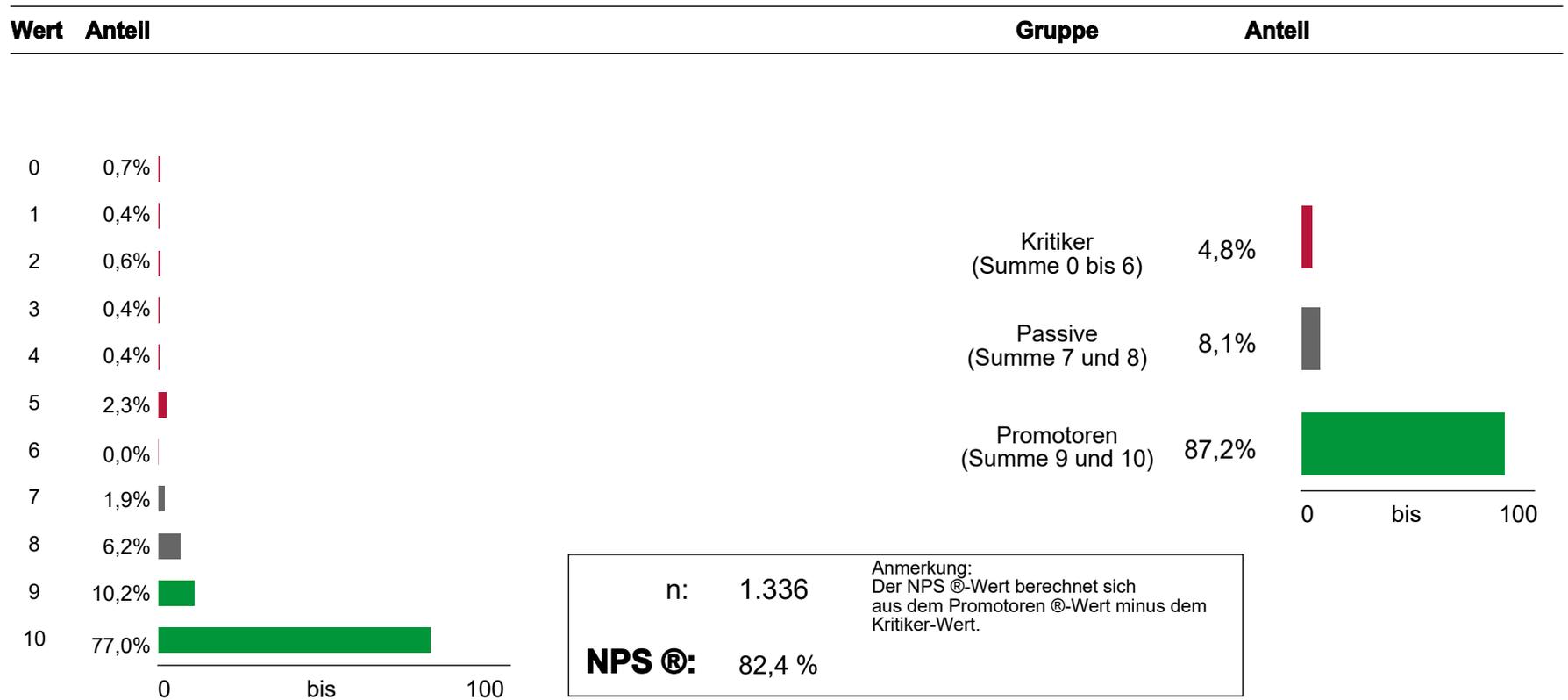


# H: Weiterempfehlungsbereitschaft

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns einem/-r Freund/-in oder Kollegen/-in weiterempfehlen? (10 = äußerst wahrscheinlich bis 0 = unwahrscheinlich)

Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

Die Anzahl der Kritiker unter den Teilnehmern – gemäß Net Promoter ® Score – darf 30 % nicht übersteigen. Dabei ergibt sich der relative Anteil der Kritiker aus dem Anteil der Teilnehmer, die auf der elfstufigen Skala des Net Promoter ® Score die Werte 0 bis 6 wählen.

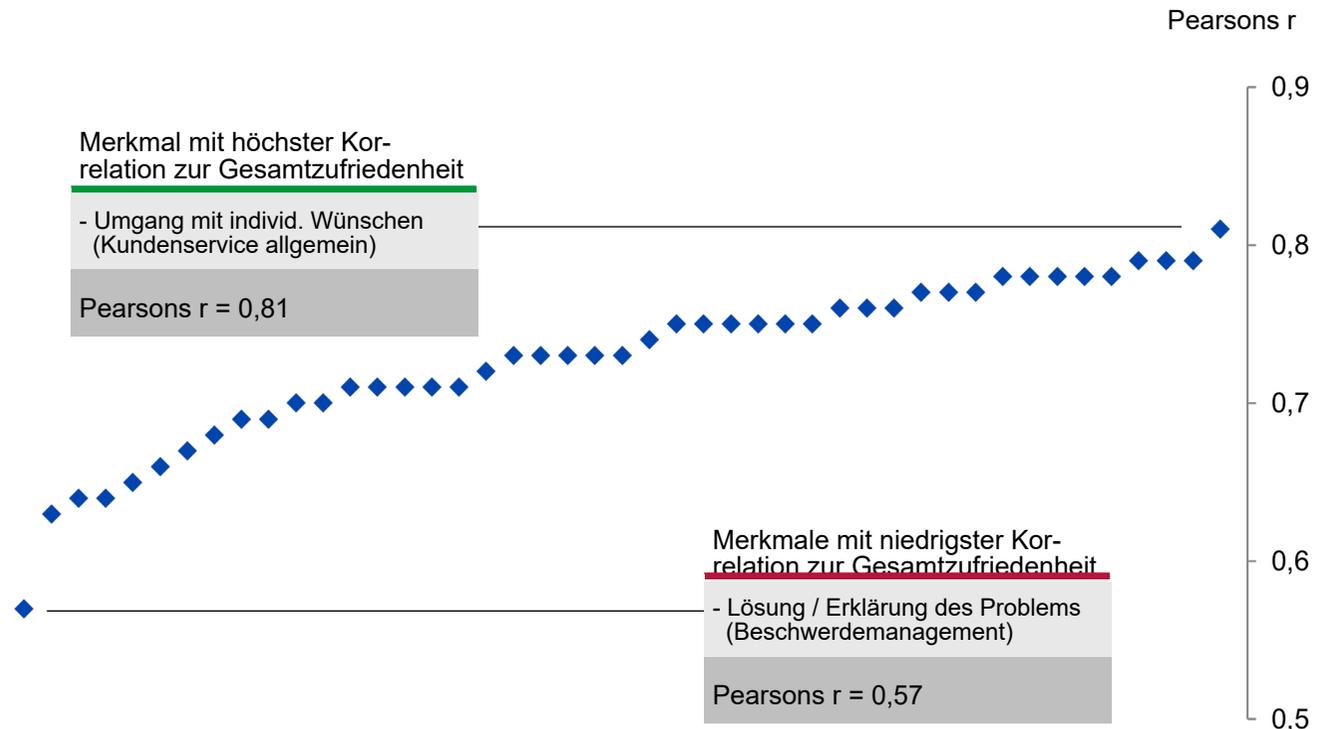


# I: Merkmale Korrelation zur Gesamtzufriedenheit

Hohe Korrelationen zur Gesamtzufriedenheit.

## Messung der Korrelation zur Gesamtzufriedenheit

Die Punkte im Chart repräsentieren den Pearsons r (Korrelationskoeffizient) der zertifizierungsrelevanten Leistungsmerkmale in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit. Der Pearsons r misst den Zusammenhang zweier Variablen. Bei einem hohen Pearsons r (nahe 1,0) besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass die Variablen in einem direkten Zusammenhang stehen (nähere Erläuterungen zum Pearsons r finden Sie im Anhang). Es werden Korrelationswerte zwischen 0,57 und 0,81 erzielt. Die meisten Korrelationswerte liegen bei einem Pearsons r zwischen 0,65 und 0,80 (0,73 im Durchschnitt). Die Korrelationswerte sind in allen Merkmalsgruppen relativ hoch. Hohe Korrelationswerte erzielen z.B. die allgemeinen Merkmale des Kundenservice, der Erstkontakt via Schriftverkehr und das Beschwerdemanagement.



# I: Korrelationen (Top 12)

## Top 12

Merkmal	Gruppe	Korrelation (Pearson's r)
Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	0,81
Einhaltung von Versprechen und Zusagen	Kundenservice allgemein	0,79
Sauberkeit nach Wartung	Wartungsservice	0,79
Einhaltung des Wartungsintervalls	Wartungsservice	0,79
Fachkompetenz des Servicetechnikers	Wartungsservice	0,78
Freundlichkeit des Servicetechnikers	Wartungsservice	0,78
Dauer des Wartungsservice	Wartungsservice	0,78
Lösung des Anliegens	Erstkontakt / Brief	0,78
Fachkompetenz	Erstkontakt / Brief	0,78
Verständlichkeit des Angebotes	Servicegespräch vor Ort	0,77
Fachkompetenz	Erstkontakt / Telefon	0,77
Freundlichkeit	Erstkontakt / Telefon	0,77

Grün = Überdurchschnittlich

Rot = Unterdurchschnittlich

## I: Korrelation mit Gesamtzufriedenheit (Übersicht)

Der Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit wird durch den Korrelationswert "r" wiedergegeben. Die folgende Übersicht zeigt an, bei welchen Merkmalen die Stärke des Zusammenhangs unterdurchschnittlich, bzw. überdurchschnittlich ist (im Vergleich zu dem durchschnittlichen Korrelationswert über alle Merkmale von  $r = 0,73$ ).

Merkmal	Merkmalsgruppe	r	Merkmal	Merkmalsgruppe	r
Erreichbarkeit	Erstkontakt / Telefon	0,69	Bearbeitungsdauer	Erstkontakt / Brief	0,73
Verständlichkeit	Erstkontakt / Telefon	0,71	Verständlichkeit	Erstkontakt / Brief	0,75
Gesprächsatmosphäre	Erstkontakt / Telefon	0,75	Freundlichkeit	Erstkontakt / Brief	0,76
Freundlichkeit	Erstkontakt / Telefon	0,77	Fachkompetenz	Erstkontakt / Brief	0,78
Fachkompetenz	Erstkontakt / Telefon	0,77	Lösung Ihres Anliegens	Erstkontakt / Brief	0,78
Lösung des Anliegens	Erstkontakt / Telefon	0,75	Beratung zu Zuschüsse	Zuschüsse	0,66
Bearbeitungsdauer	Erstkontakt / E-Mail	0,64	Schnelle Vereinbarung Beratungsgespräch	Servicegespräch vor Ort	0,74
Verständlichkeit	Erstkontakt / E-Mail	0,68	Verständlichkeit des Beratungsgesprächs	Servicegespräch vor Ort	0,76
Freundlichkeit	Erstkontakt / E-Mail	0,75	Freundlichkeit	Servicegespräch vor Ort	0,76
Fachkompetenz	Erstkontakt / E-Mail	0,75	Fachkompetenz	Servicegespräch vor Ort	0,73
Lösung des Anliegens	Erstkontakt / E-Mail	0,73	Lieferzeiten entsprechen Erwartungen	Servicegespräch vor Ort	0,67
			Passgenauigkeit der Lösung	Servicegespräch vor Ort	0,75
			Verständlichkeit des Angebotes	Servicegespräch vor Ort	0,77

Grün = Überdurchschnittlich

Rot = Unterdurchschnittlich

## I: Korrelation mit Gesamtzufriedenheit (Übersicht)

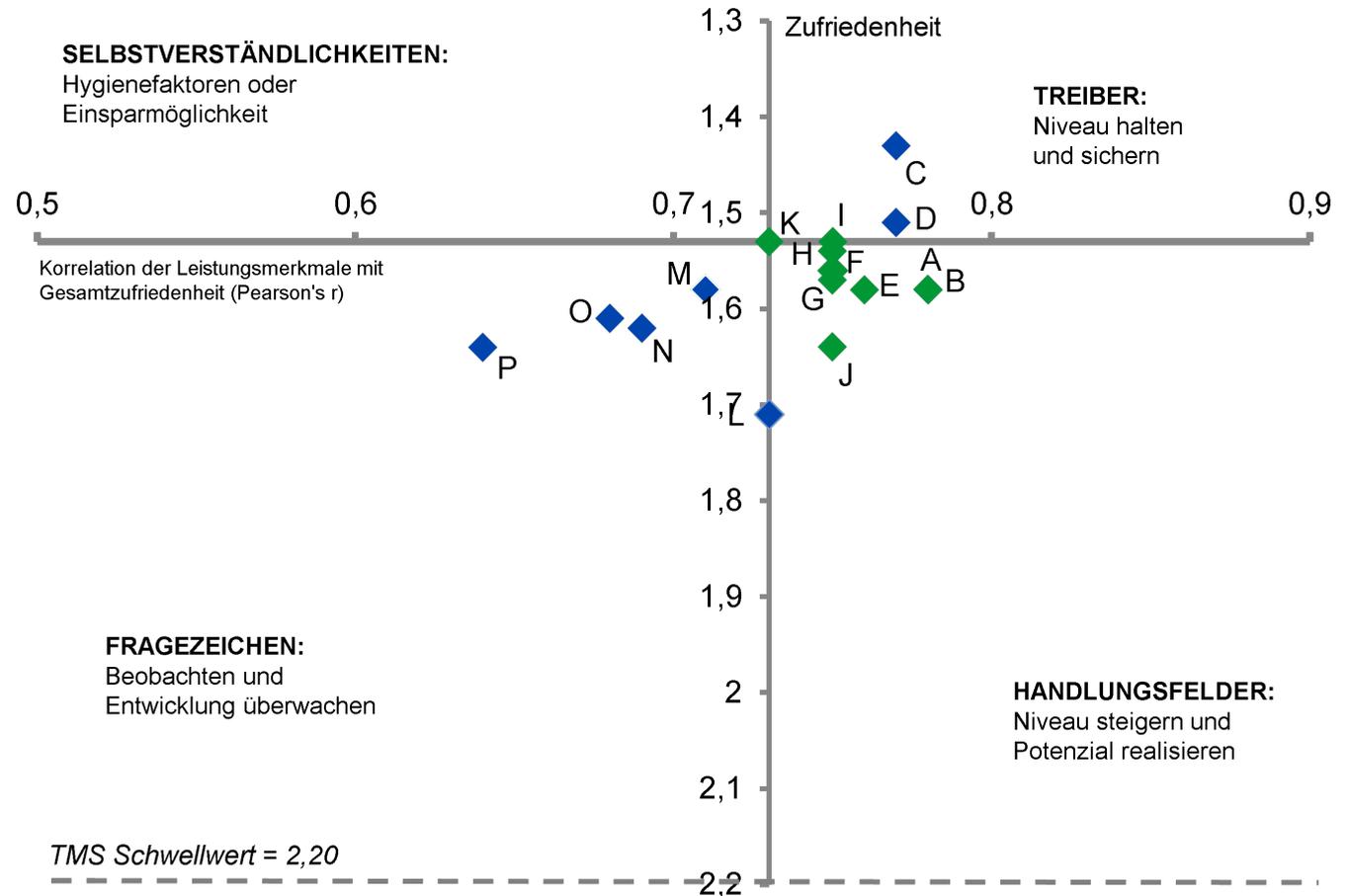
Der Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit wird durch den Korrelationswert "r" wiedergegeben. Die folgende Übersicht zeigt an, bei welchen Merkmalen die Stärke des Zusammenhangs unterdurchschnittlich, bzw. überdurchschnittlich ist (im Vergleich zu dem durchschnittlichen Korrelationswert über alle Merkmale von  $r = 0,73$ ).

Merkmal	Merkmalsgruppe	r	Merkmal	Merkmalsgruppe	r
Einhaltung der Lieferzeit	Montageservice	0,65	Einhaltung Wartungsintervalle	Wartungsservice	0,79
Schnelligkeit des Liftaufbaus	Montageservice	0,70	Dauer des Wartungsservice	Wartungsservice	0,78
Sauberkeit nach Liftaufbau	Montageservice	0,71	Sauberkeit nach Wartung	Wartungsservice	0,79
Verständlichkeit der Einweisung	Montageservice	0,71	Freundlichkeit	Wartungsservice	0,78
Freundlichkeit	Montageservice	0,72	Fachkompetenz	Wartungsservice	0,78
Fachkompetenz	Montageservice	0,70	Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	0,81
Reaktionszeit bei Störungen	Reparaturservice	0,71	Einhaltung von Versprechen und Zusagen	Kundenservice allgemein	0,79
Dauer des Reparaturservice	Reparaturservice	0,73	Umgang mit Beschwerden	Beschwerdemanagement	0,64
Sauberkeit nach Reparatur	Reparaturservice	0,73	Bearbeitungsdauer	Beschwerdemanagement	0,63
Freundlichkeit	Reparaturservice	0,71	Lösung / Erklärung des Problems	Beschwerdemanagement	0,57
Fachkompetenz	Reparaturservice	0,69			

# I: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - Erstkontakt via Telefon / E-Mail / Brief

- Verbesserungspotentiale
- Nebenabweichungen

- A Fachkompetenz (Erstkontakt / Brief)
- B Lösung des Anliegens (Erstkontakt / Brief)
- C Freundlichkeit (Erstkontakt / Telefon)
- D Fachkompetenz (Erstkontakt / Telefon)
- E Freundlichkeit (Erstkontakt / Brief)
- F Gesprächsatmosphäre (Erstkontakt / Telefon)
- G Lösung des Anliegens (Erstkontakt / Telefon)
- H Freundlichkeit (Erstkontakt / E-Mail)
- I Fachkompetenz (Erstkontakt / E-Mail)
- J Verständlichkeit (Erstkontakt / Brief)
- K Lösung des Anliegens (Erstkontakt / E-Mail)
- L Bearbeitungsdauer (Erstkontakt / Brief)
- M Verständlichkeit (Erstkontakt / Telefon)
- N Erreichbarkeit (Erstkontakt / Telefon)
- O Verständlichkeit (Erstkontakt / E-Mail)
- P Bearbeitungsdauer (Erstkontakt / E-Mail)



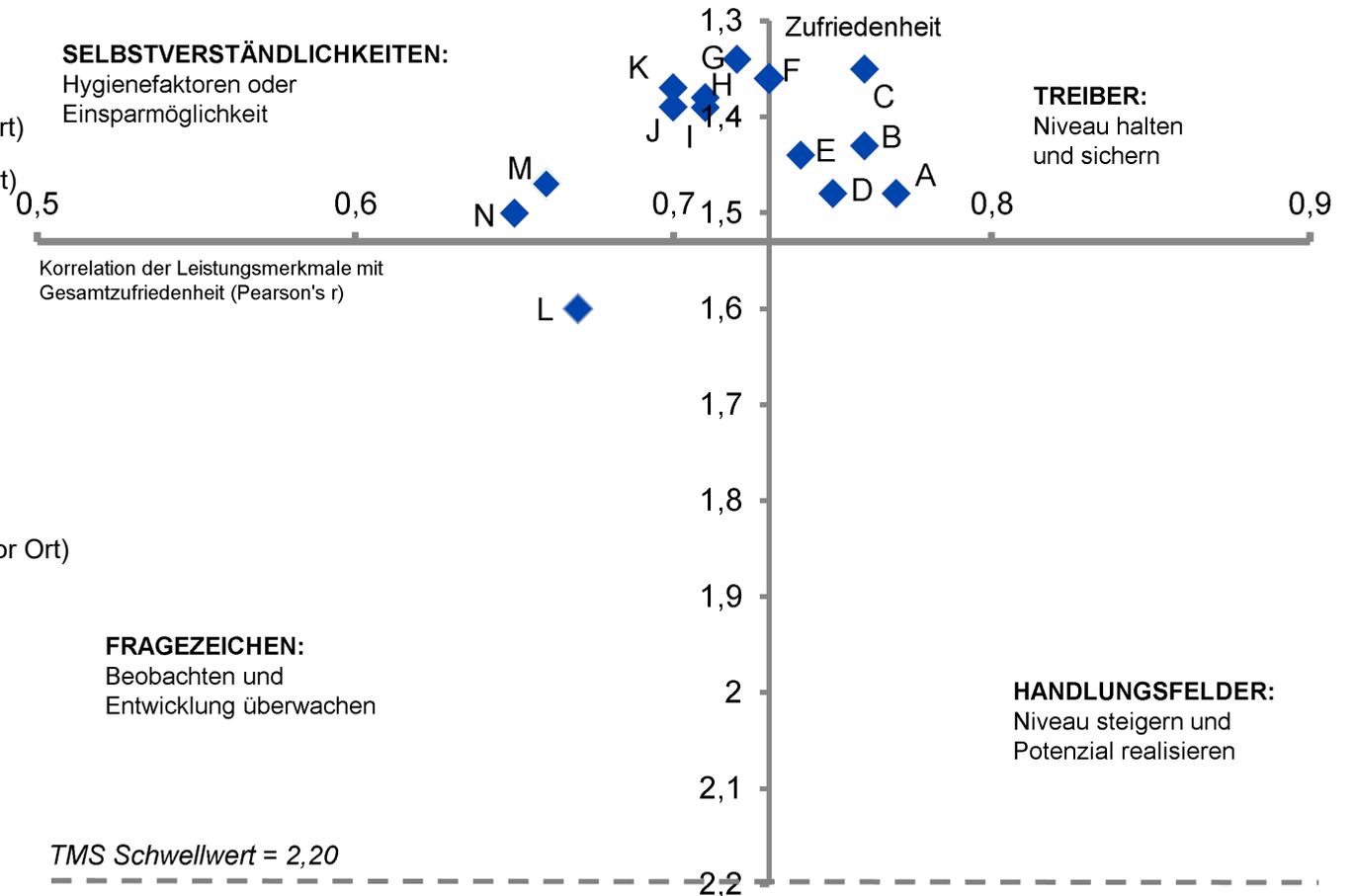
Legende:  
 Pearson's r: siehe Anhang  
 Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von  
 „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“  
 Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r

Hinweis:  
 siehe auch Teil 5 (Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen)

# I: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - Servicegespräch / Montageservice / Zuschüsse

- Verbesserungspotentiale
- Nebenabweichungen

- A Verständlichkeit Angebot (Servicegespräch vor Ort)
- B Verständlichkeit Gespräch (Servicegespräch vor Ort)
- C Freundlichkeit (Servicegespräch vor Ort)
- D Passgenauigkeit der Lösung (Servicegespräch vor Ort)
- E Terminvereinbarung schnell (Servicegespräch vor Ort)
- F Fachkompetenz (Servicegespräch vor Ort)
- G Freundlichkeit (Montageservice)
- H Sauberkeit nach Liftaufbau (Montageservice)
- I Verständlichkeit der Einweisung (Montageservice)
- J Schnelligkeit des Liftaufbaus (Montageservice)
- K Fachkompetenz (Montageservice)
- L Lierferzeiten gleich Erwartungen (Servicegespräch vor Ort)
- M Beratung zu Zuschüsse (Zuschüsse)
- N Einhaltung der Lieferzeit (Montageservice)



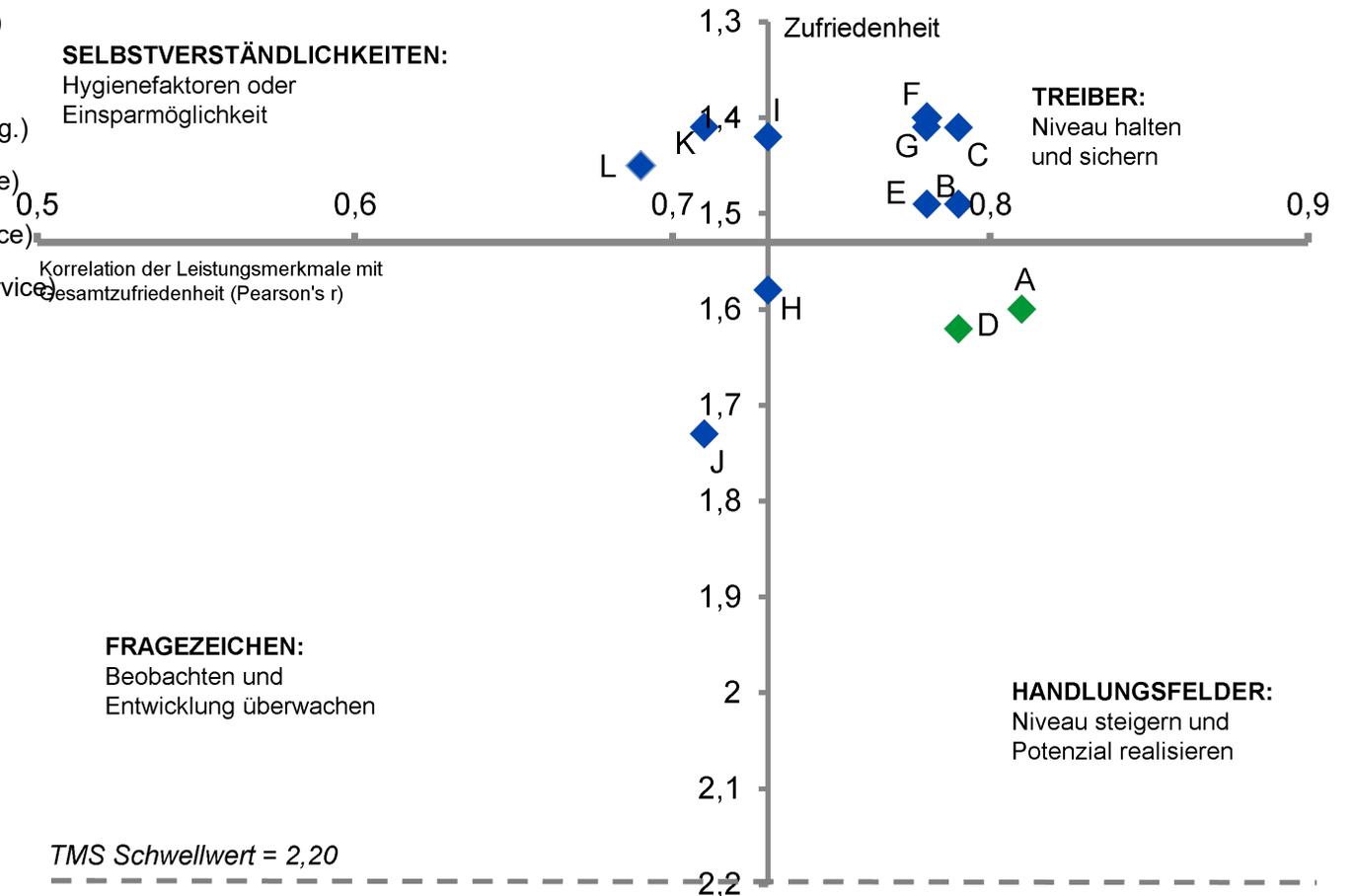
Legende:  
 Pearson's r: siehe Anhang  
 Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von  
 „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“  
 Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r

Hinweis:  
 siehe auch Teil 5 (Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen)

# I: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - Kundenservice allg. / Reparaturservice / Wartungsservice

- Verbesserungspotentiale
- Nebenabweichungen

- A Umgang mit individ. Wünschen (Kundenservice allg.)
- B Einhaltung des Wartungsintervalls (Wartungsservice)
- C Sauberkeit des Einsatzortes (Wartungsservice)
- D Einhaltung Versprechen/Zusagen (Kundenservice allg.)
- E Dauer des Wartungstermins vor Ort (Wartungsservice)
- F Freundlichkeit des Servicetechnikers (Wartungsservice)
- G Fachkompetenz des Servicetechnikers (Wartungsservice)
- H Dauer des Reparatursatzes (Reparaturservice)
- I Sauberkeit nach Reparatur (Reparaturservice)
- J Reaktionszeit bei Störungen (Reparaturservice)
- K Freundlichkeit (Reparaturservice)
- L Fachkompetenz (Reparaturservice)



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

Hinweis:  
 siehe auch Teil 5 (Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen)

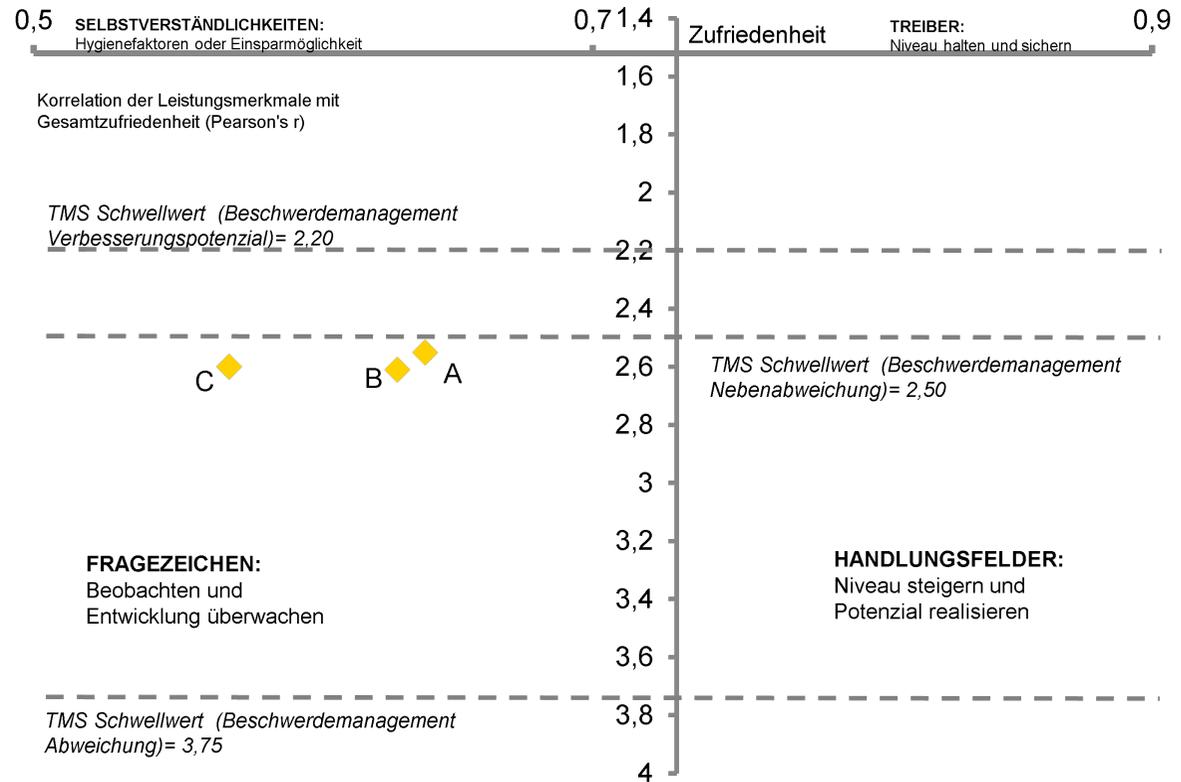
# I: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - Beschwerdemanagement

● Verbesserungspotential    
 ● Nebenabweichung    
 ● Abweichung

**A** Umgang mit Beschwerden (Beschwerdemanagement)

**B** Bearbeitungsdauer (Beschwerdemanagement)

**C** Lösung / Erklärung (Beschwerdemanagement)



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

Hinweis:  
 siehe auch Teil 5 (Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen)

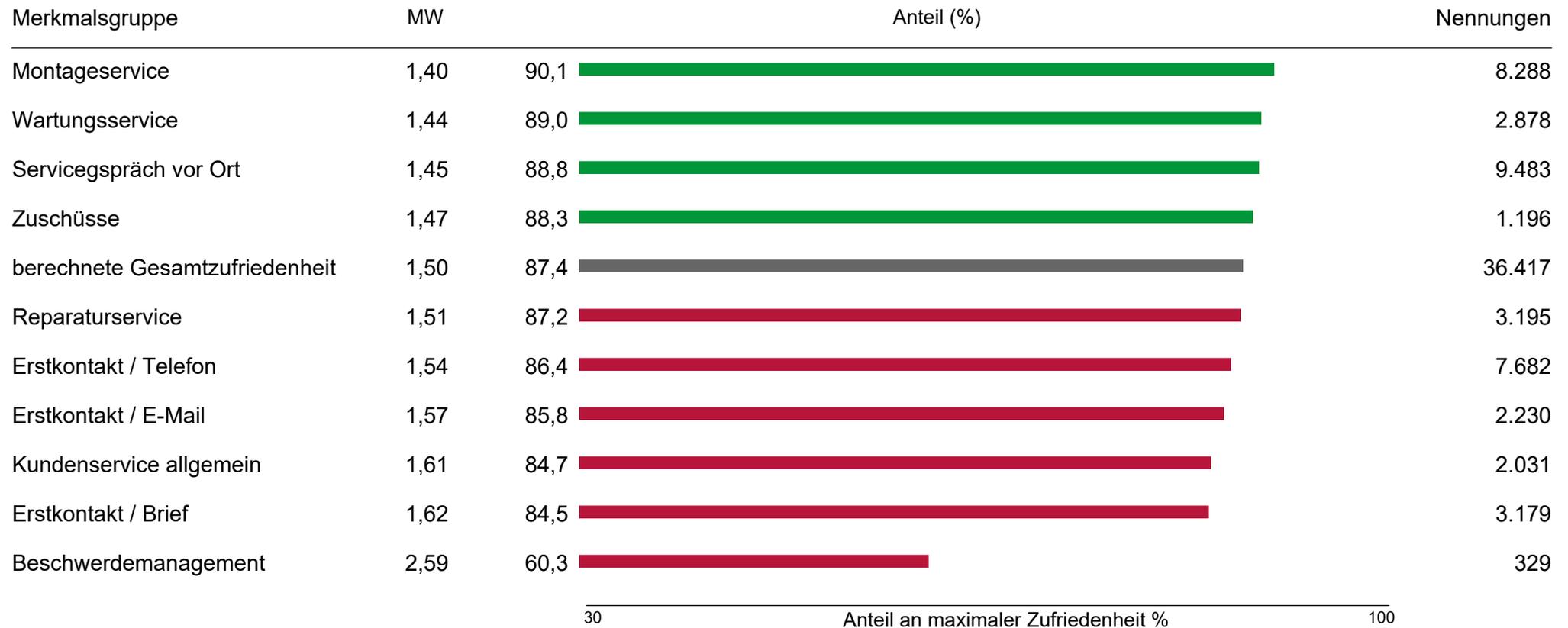
# Inhalt

---

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

# Zufriedenheit nach Merkmalsgruppen

Merkmalsgruppen sortiert nach Anteil an der maximalen Zufriedenheit.



Legende:  
 MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5;  
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden  
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

■ besser als berechnete Gesamtzufriedenheit  
■ schlechter als berechnete Gesamtzufriedenheit

## Mittelwerte Leistungsmerkmale (Top / Bottom 5)

### Top 5

Leistungsmerkmal	Gruppe	Mittelwert
Freundlichkeit	Montageservice	1,34
Freundlichkeit	Servicegespräch vor Ort	1,35
Fachkompetenz	Servicegespräch vor Ort	1,36
Fachkompetenz	Montageservice	1,37
Sauberkeit nach Liftaufbau	Montageservice	1,38

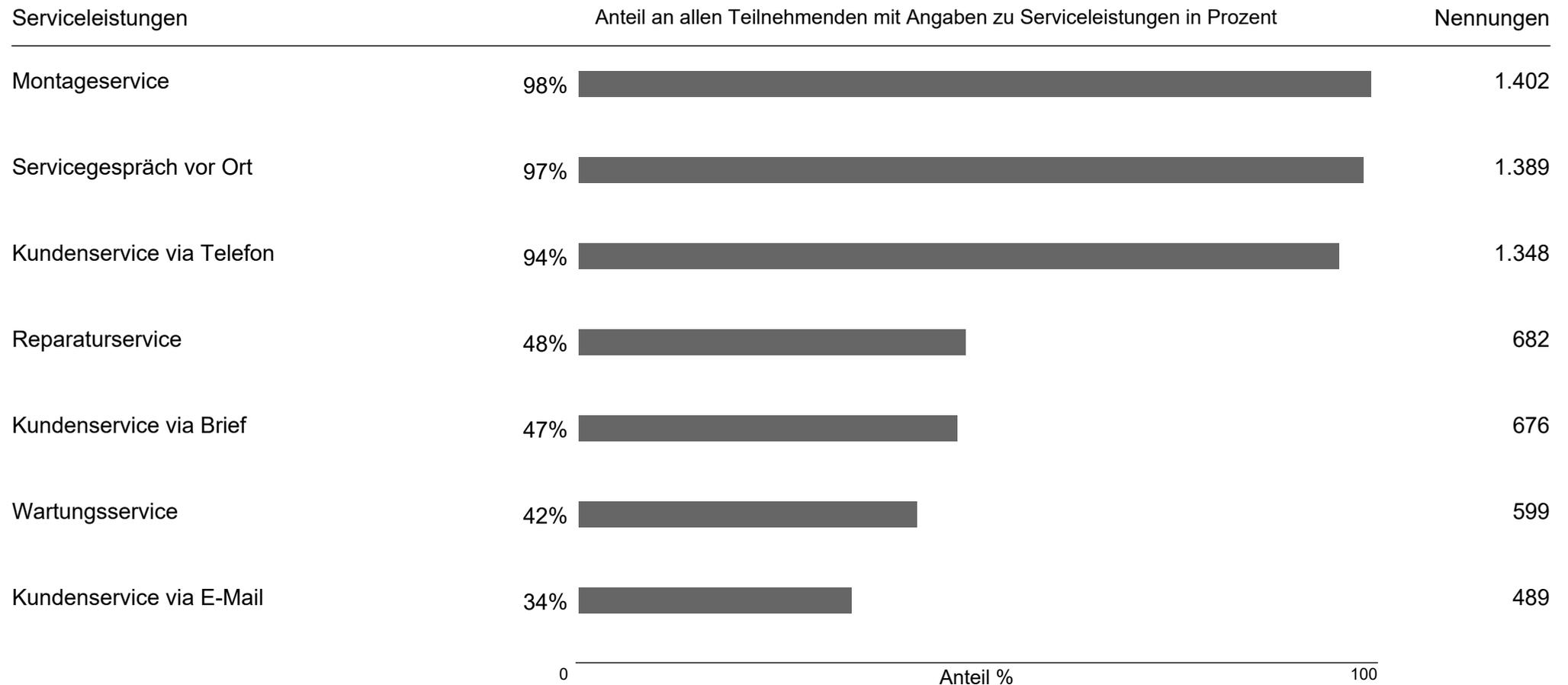
### Bottom 5

Leistungsmerkmal	Gruppe	Mittelwert
Reaktionszeit bei Störungen	Reparaturservice	1,73
Bearbeitungsdauer	Erstkontakt / Brief	1,71
Bearbeitungsdauer	Erstkontakt / E-Mail	1,64
Verständlichkeit	Erstkontakt / Brief	1,64
Einhaltung von Versprechen und Zusagen	Kundenservice allgemein	1,62

Anmerkung:  
ohne Beschwerdemanagement

# Nutzung von Serviceleistungen

Anteil der Teilnehmenden mit Angaben zu folgenden Serviceleistungen - Sortiert nach Anteil



# Lesebeispiel für die folgenden Charts

Übergeordnete Frage im Fragebogen.

Ihre Kunden haben pro Leistungsmerkmal (Item) die Zufriedenheit bewertet. Die Zufriedenheit wurde auf der Skala „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“ bewertet. Die Balken stellen die Verteilung der Zufriedenheitswerte dar, sodass Sie schnell einen optischen Eindruck über das Verhältnis der Angaben auf der Skala (Ausprägungen 1 bis 5) gewinnen können. In der Summe kann es in Folge von Rundungen zu Abweichungen vom 100%-Gesamtwert geben.

Mittelwerte der Bewertungen

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich Ihrer ersten Kontaktaufnahme mit uns?  
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Telefon:

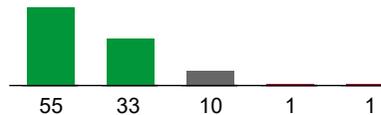
n steht für die Anzahl der gültigen Nennungen bzw. Bewertungen Ihrer Kunden zum jeweiligen Item.

Item	Mittelwert <small>Auf einer Zufriedenheitsskala von 0% bis 100%</small>	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Erreichbarkeit per Telefon	84,5	55	33	10	1	1	1.292	0,82	0,69	1,62

Erreichbarkeit per Telefon

84,5

0 70 100



1.292 0,82 0,69 1,62

Aspekt, der im Fragebogen von Ihren Kunden zu bewerten war (Item).

Die Zufriedenheit wurde mittels einer 5er Skala von "1 = vollkommen zufrieden" bis "5 = unzufrieden" erhoben. Der Anteil an der max. Zufriedenheit wird aus dem Mittelwert der Zufriedenheit ermittelt z.B. maximale Zufriedenheit: MW: 1,0 = 100%; minimale Zufriedenheit: MW 5,00 = 0%. Der Balken stellt den Mittelwert graphisch dar. Mittelwerte mit nachgestelltem „!“ entsprechen einer max. Zufriedenheit geringer als 70%.

s steht für Standardabweichung. Die Standardabweichung ist ein Maß, um die Streuung der Angaben Ihrer Kunden um den berechneten Mittelwert darzustellen (siehe auch Anhang).

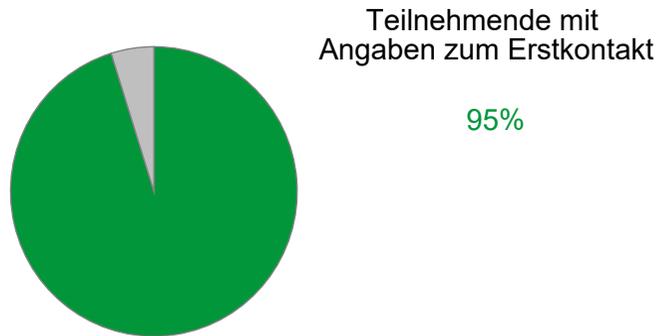
r steht für den Korrelationskoeffizient „r von Pearson“. Dieser ist ein Zusammenhangsmaß für das jeweilige Kriterium und die Gesamtzufriedenheit (siehe auch Anhang).

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Erstkontakt

Teilnehmende mit Angaben zum Erstkontakt:



Teilnehmende mit Angaben zum Erstkontakt nutzen folgende Kontaktkanäle:

Nennungen

---

Kontaktkanal	Anteil	Nennungen
Telefon	99%	1.348
Schriftverkehr	50%	676
E-Mail	36%	489

Hinweis:  
Mehrfachnennungen möglich

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Erstkontakt / Telefon

Teilnehmer mit Angaben zum Erstkontakt via Telefon:



Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben

# Erstkontakt / Telefon

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich Ihrer ersten Kontaktaufnahme mit uns?  
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Telefon:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Erreichbarkeit per Telefon	84,5						1.292	0,82	0,69	1,62
Verständlichkeit der telefonischen Beratung	85,5						1.254	0,78	0,71	1,58
Gesprächsatmosphäre	86,0						1.271	0,78	0,75	1,56

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

# Erstkontakt / Telefon

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich Ihrer ersten Kontaktaufnahme mit uns?  
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Telefon:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Freundlichkeit des Mitarbeiters	89,2	66	28	3	1	2	1.320	0,75	0,77	1,43
Fachkompetenz des Mitarbeiters	87,2	62	30	5	1	2	1.288	0,81	0,77	1,51
Lösung Ihres Anliegens	85,8	61	28	8	1	2	1.257	0,88	0,75	1,57

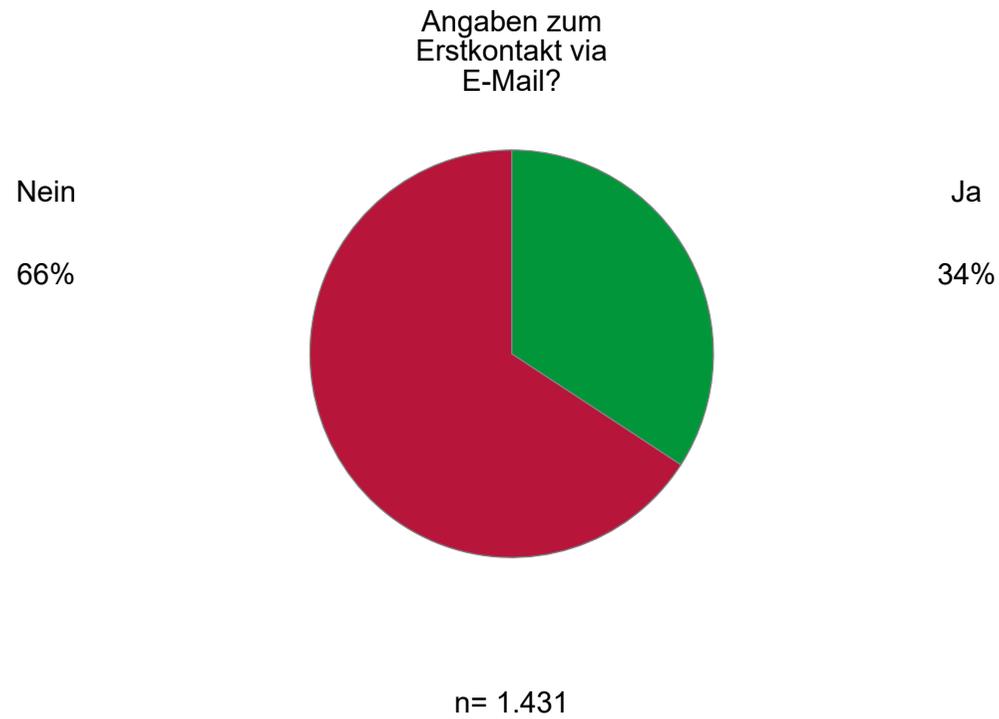
Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;  
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;  
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad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

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Erstkontakt / E-Mail

Teilnehmende mit Angaben zum Erstkontakt via E-Mail:



Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben

# Erstkontakt / E-Mail

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich Ihrer ersten Kontaktaufnahme mit uns?  
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Mail:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW	
		1	2	3	4	5					
Bearbeitungsdauer via Mail	83,9		54	32	11	2	1	445	0,84	0,64	1,64
Verständlichkeit der Antwortmail	84,8		56	30	11	2	1	436	0,83	0,68	1,61
Freundlichkeit des Verfassers	86,5		61	29	6	2	2	450	0,83	0,75	1,54

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

# Erstkontakt / E-Mail

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich Ihrer ersten Kontaktaufnahme mit uns?  
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Mail:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Fachkompetenz des Verfassers	86,8	61	29	7	1	2	443	0,80	0,75	1,53
Lösung Ihres Anliegens	86,7	63	27	7	1	2	456	0,86	0,73	1,53

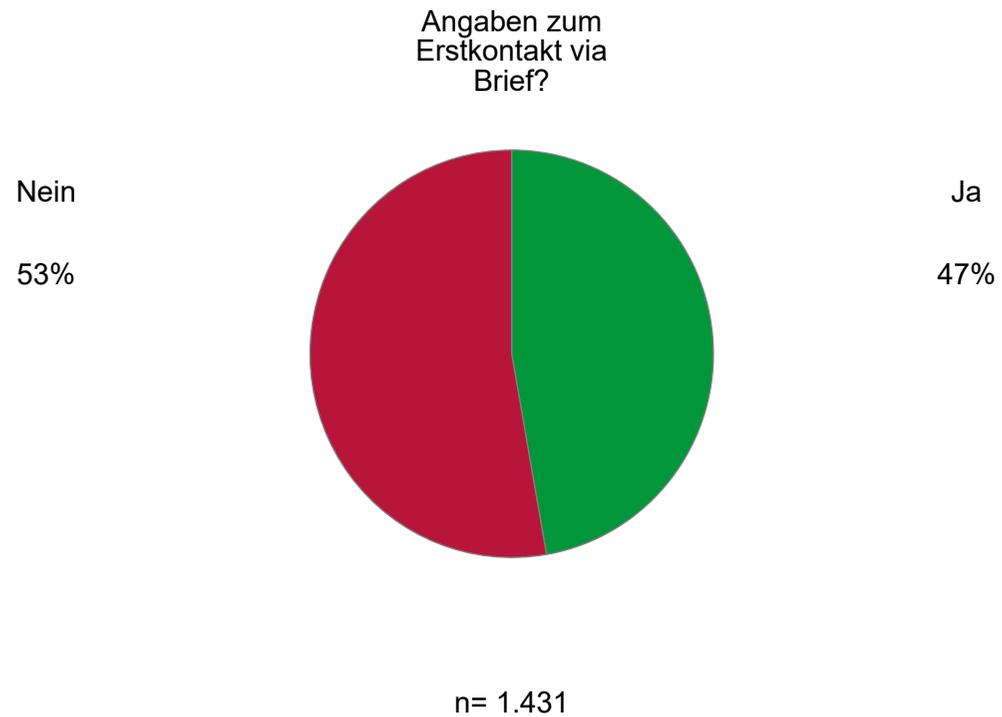
Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;  
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;  
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad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

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Erstkontakt / Brief

Teilnehmende mit Angaben zum Erstkontakt via Brief:



Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben

# Erstkontakt / Brief

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich Ihrer ersten Kontaktaufnahme mit uns?  
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Brief:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW	
		1	2	3	4	5					
Bearbeitungsdauer beim Schriftverkehr	82,4		49	37	10	2	2	643	0,86	0,73	1,71
Verständlichkeit des Antwortschreibens	84,1		52	37	9	1	2	639	0,81	0,75	1,64
Freundlichkeit des Verfassers	85,4		56	33	8	1	1	628	0,80	0,76	1,58

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

# Erstkontakt / Brief

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten hinsichtlich Ihrer ersten Kontaktaufnahme mit uns?  
Ihre Zufriedenheit mit unserem Service via Brief:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Fachkompetenz des Verfassers	85,4						623	0,80	0,78	1,58
Lösung Ihres Anliegens	85,4						646	0,83	0,78	1,58

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

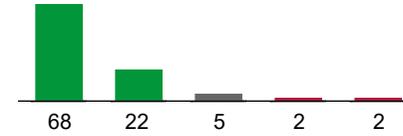
# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Beratung finanzielle Zuschüsse

Wie zufrieden sind Sie mit unserer Beratung zum Thema Zuschüsse?

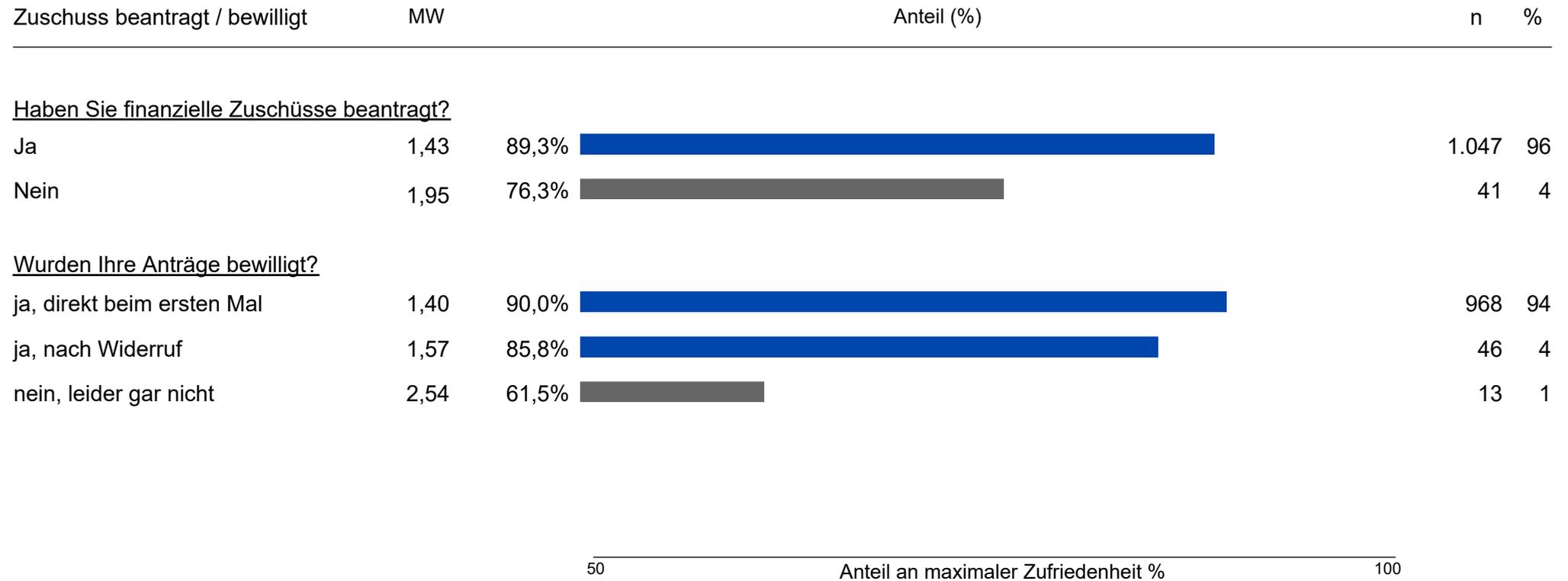
Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Zufriedenheit mit der Beratung zum Thema Zuschüsse	88,3	68	22	5	2	2	1.196	0,85	0,66	1,47



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

# Zufriedenheit mit der Beratung zu Leistungsanträgen nach Nutzung / Bewilligung

Wie zufrieden sind Sie mit unserer Beratung zum Thema Zuschüsse?



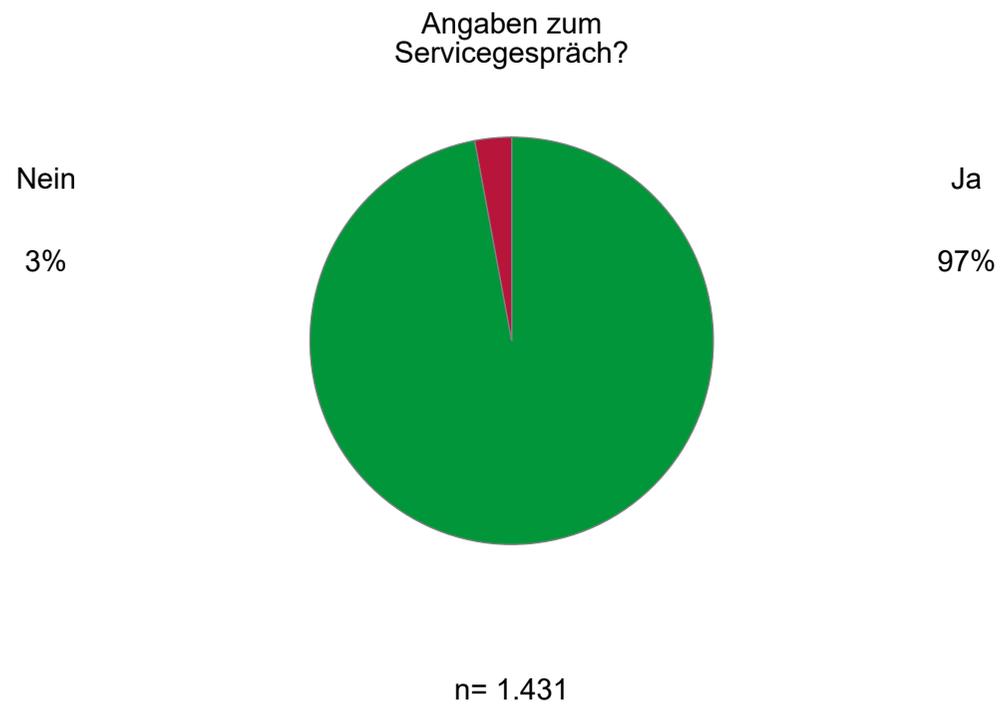
Legende:  
 MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit  
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;  
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Servicegespräch vor Ort

Teilnehmende mit Angaben zum Servicegespräch:



Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben

# Servicegespräch vor Ort

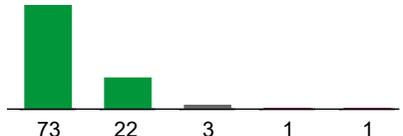
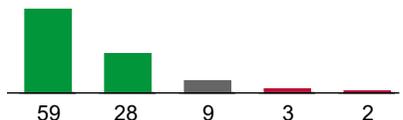
Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?  
Ihre Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch bei Ihnen zuhause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Schnelle Vereinbarung Beratungsgespräch	89,1	66	28	4	1	1	1.365	0,73	0,74	1,44
Verständlichkeit des Beratungsgesprächs	89,3	67	27	5	1	1	1.356	0,73	0,76	1,43
Freundlichkeit des Beraters	91,2	73	22	3	0	2	1.365	0,71	0,76	1,35

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

# Servicegespräch vor Ort

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?  
Ihre Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch bei Ihnen zuhause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Fachkompetenz des Beraters	91,0			1.352	0,71	0,73	1,36			
Angebotene Lieferzeit entsprach Ihren Erwartungen	85,1			1.357	0,88	0,67	1,60			

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

# Servicegespräch vor Ort

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?  
Ihre Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch bei Ihnen zuhause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Passgenauigkeit der Lösung entspricht Ihrem Bedarf	88,0						1.341	0,84	0,75	1,48
Verständlichkeit des gesamten Angebots	87,9						1.347	0,78	0,77	1,48

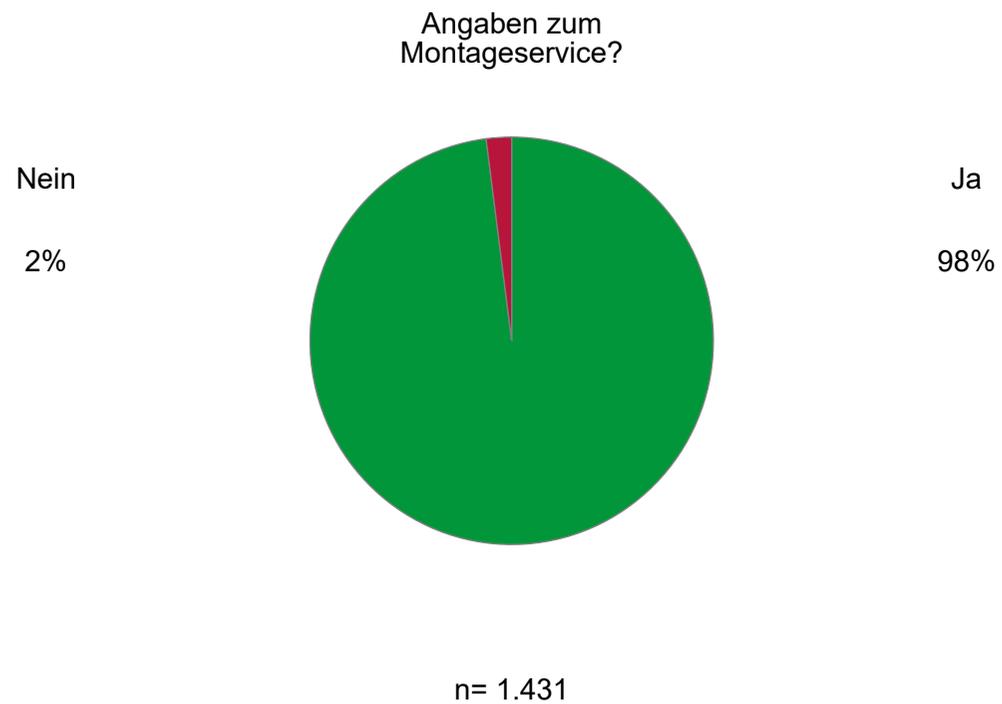
Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;  
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;  
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad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

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Montageservice

Teilnehmende mit Angaben zum Montageservice:



Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben

# Montageservice

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?  
Ihre Zufriedenheit mit dem Montageservice bei Ihnen zu Hause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Einhaltung der Lieferzeit	87,5	68	22	6	2	2	1.386	0,89	0,65	1,50
Schnelligkeit des Liftaufbaus	90,2	72	21	3	1	2	1.386	0,78	0,70	1,39
Sauberkeit des Einsatzortes nach Liftaufbau	90,5	73	21	4	1	2	1.388	0,76	0,71	1,38

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

# Montageservice

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?  
Ihre Zufriedenheit mit dem Montageservice bei Ihnen zu Hause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Verständlichkeit der Einweisung zum Lift durch den Servicetechniker	90,3	72	22	4	1	2	1.385	0,76	0,71	1,39
Freundlichkeit des Servicetechnikers	91,5	75	20	3	0	2	1.382	0,72	0,72	1,34
Fachkompetenz des Servicetechnikers	90,8	74	20	3	1	2	1.361	0,76	0,70	1,37

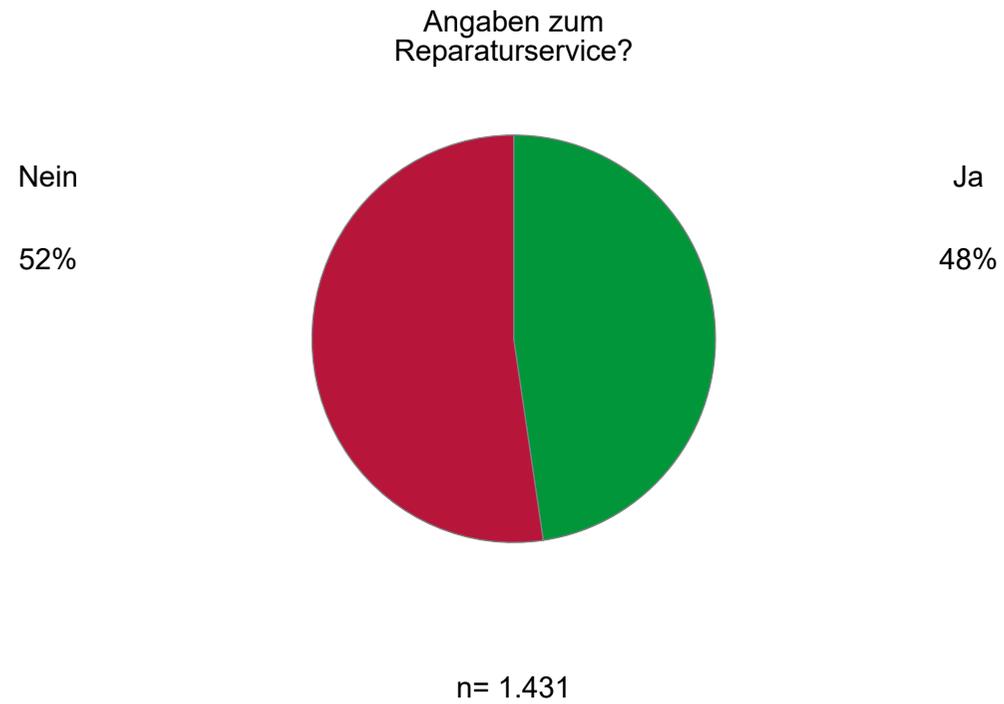
Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;  
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;  
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad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

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Reparaturservice

Teilnehmende mit Angaben zum Reparaturservice:



Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben

# Reparaturservice

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?  
Ihre Zufriedenheit mit dem Reparaturservice bei Ihnen zu Hause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Reaktionszeit bei Störungen	81,8	54	29	10	4	2	641	0,98	0,71	1,73
Dauer des Reparatureinsatzes vor Ort	85,6	61	27	8	1	3	626	0,90	0,73	1,58
Sauberkeit des Einsatzortes nach Reparatur des Treppenlifts	89,6	69	24	4	1	2	632	0,76	0,73	1,42

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

# Reparaturservice

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?  
Ihre Zufriedenheit mit dem Reparaturservice bei Ihnen zu Hause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Freundlichkeit des Servicetechnikers	89,8	71	22	4	1	2	653	0,79	0,71	1,41
Fachkompetenz des Servicetechnikers	88,9	70	21	5	2	2	643	0,85	0,69	1,45

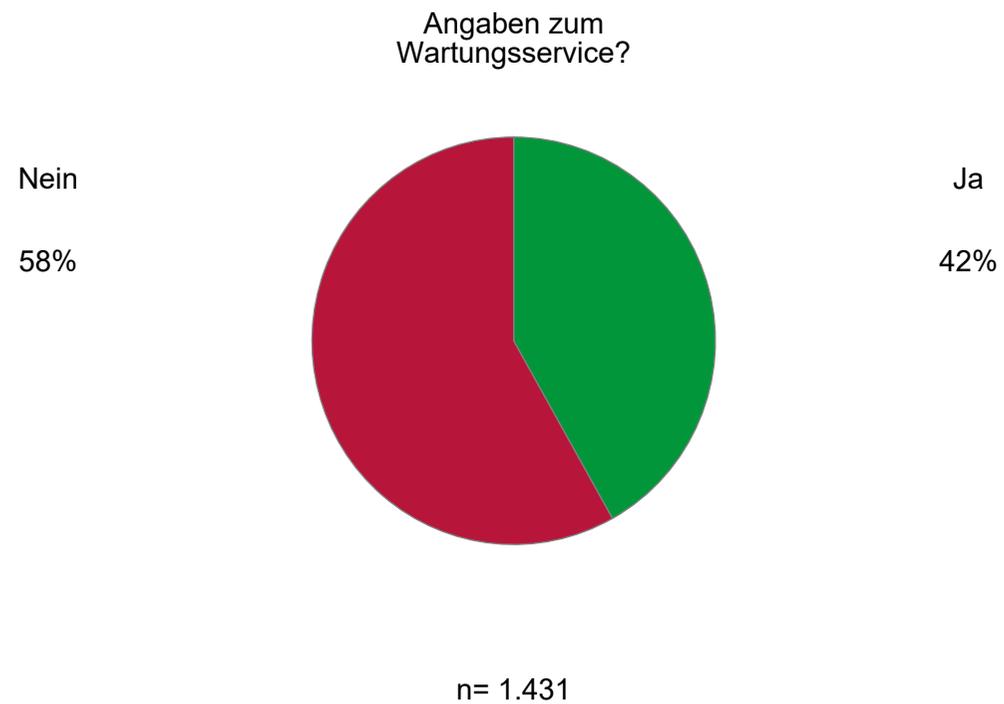
Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;  
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;  
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad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

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Wartungsservice

Teilnehmende mit Angaben zum Wartungsservice:



Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben

# Wartungsservice

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?  
Ihre Zufriedenheit mit unserem Wartungsservice bei Ihnen zu Hause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Einhaltung des Wartungsintervalls	87,8	67	24	5	1	3	584	0,87	0,79	1,49
Dauer des Wartungstermins vor Ort	87,7	65	26	5	1	2	573	0,84	0,78	1,49
Sauberkeit des Einsatzortes nach der Wartung	89,7	71	22	4	1	2	579	0,79	0,79	1,41

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

# Wartungsservice

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Leistungsmerkmalen unserer Services bei Ihnen zu Hause?  
Ihre Zufriedenheit mit unserem Wartungsservice bei Ihnen zu Hause:

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Freundlichkeit des Servicetechnikers	90,0	72	21	3	1	2	573	0,80	0,78	1,40
Fachkompetenz des Servicetechnikers	89,8	72	21	3	1	2	569	0,82	0,78	1,41

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

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Kundenservice allgemein

Wie zufrieden sind Sie mit den allgemeinen Leistungsmerkmalen unserer Services?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Umgang mit individuellen Wünschen	85,0						973	0,88	0,81	1,60
Einhaltung von Versprechen und Zusagen	84,5						1.058	0,96	0,79	1,62

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

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



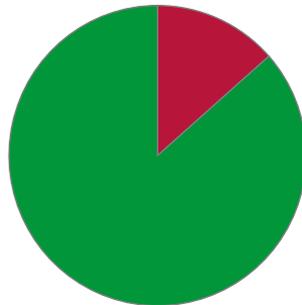
# Beschwerdemanagement

Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit?

Unzufriedene Kunden  
(Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit?)

Kunden ohne Grund zur Unzufriedenheit

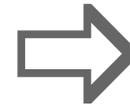
87%



n= 1283

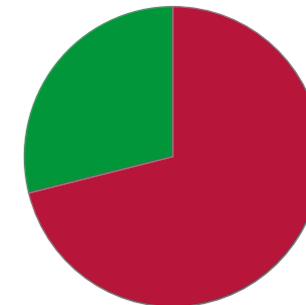
Kunden mit Grund zur Unzufriedenheit

13%



Unzufriedene Kunden ohne Beschwerde

29%



n= 173

Unzufriedene Kunden mit Beschwerde

71%

Beschwerdemanagement  
(Haben Sie sich diesbezüglich beschwert?)  
(100% = alle Teilnehmende mit Grund zur Unzufriedenheit)

# Beschwerdemanagement

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten des Beschwerdemanagements?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW		
		1	2	3	4	5						
Umgang mit Beschwerden	61,2 !			25	30	21	11	13	112	1,31	0,64	2,55
Bearbeitungsdauer von Beschwerden	59,7 !			24	29	22	13	12	106	1,31	0,63	2,61
Lösung / Erklärung des zugrundeliegenden Problems	59,9 !			29	23	21	15	13	111	1,38	0,57	2,60

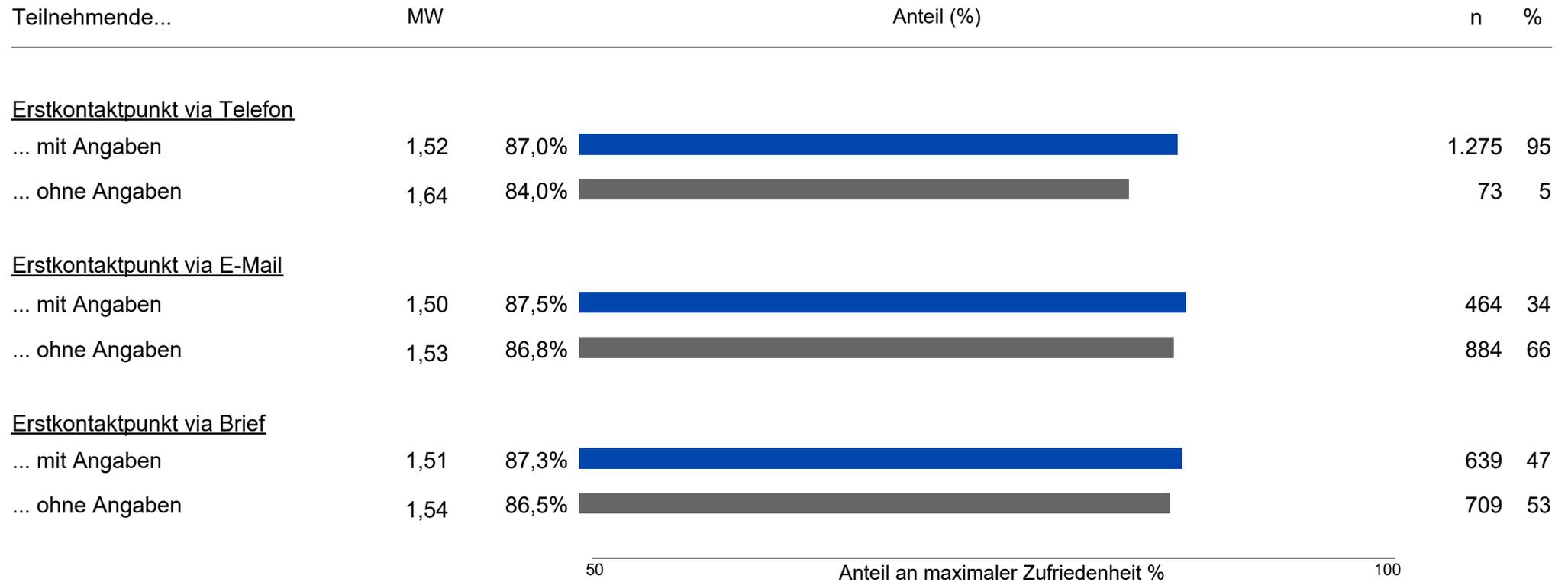
Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;  
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;  
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde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

# Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



# Zufriedenheit nach genutztem Erstkontaktpunkt

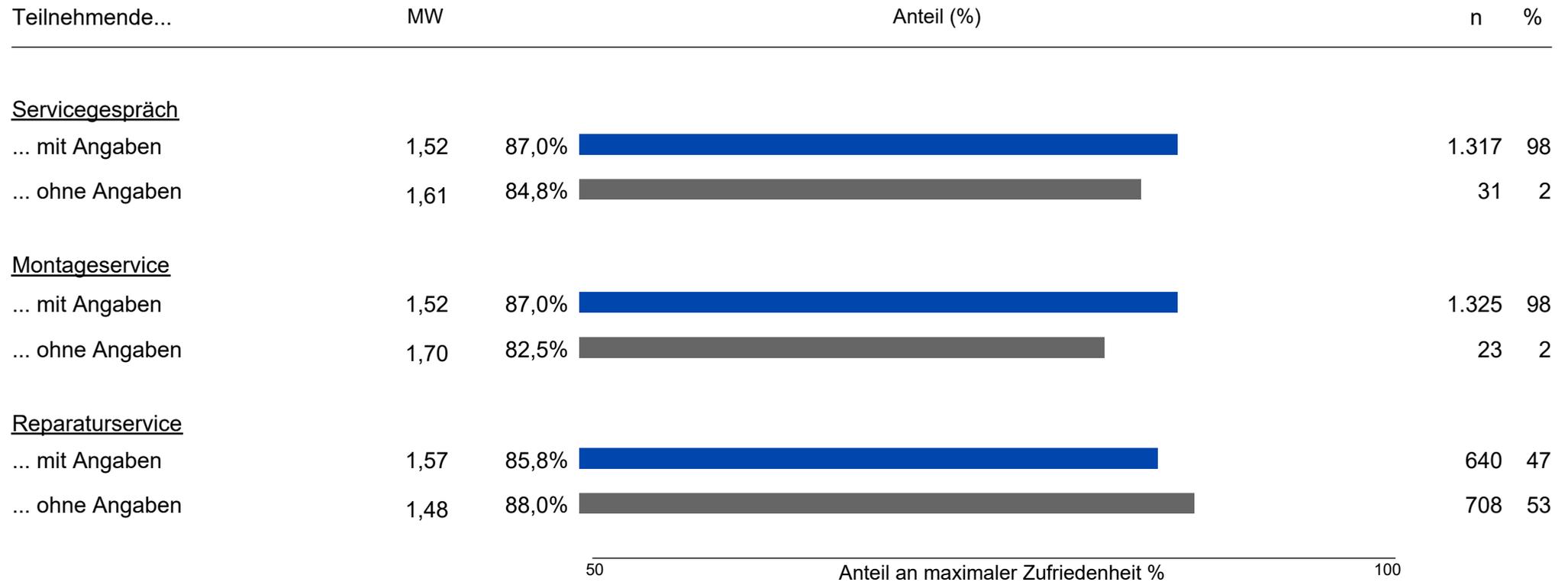
Die Zufriedenheit der Teilnehmende mit bzw. ohne genutzten Leistungen bzw. Erfahrungen.



Legende:  
 MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit  
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;  
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

# Zufriedenheit nach genutztem Kundenservice / Kontaktpunkt

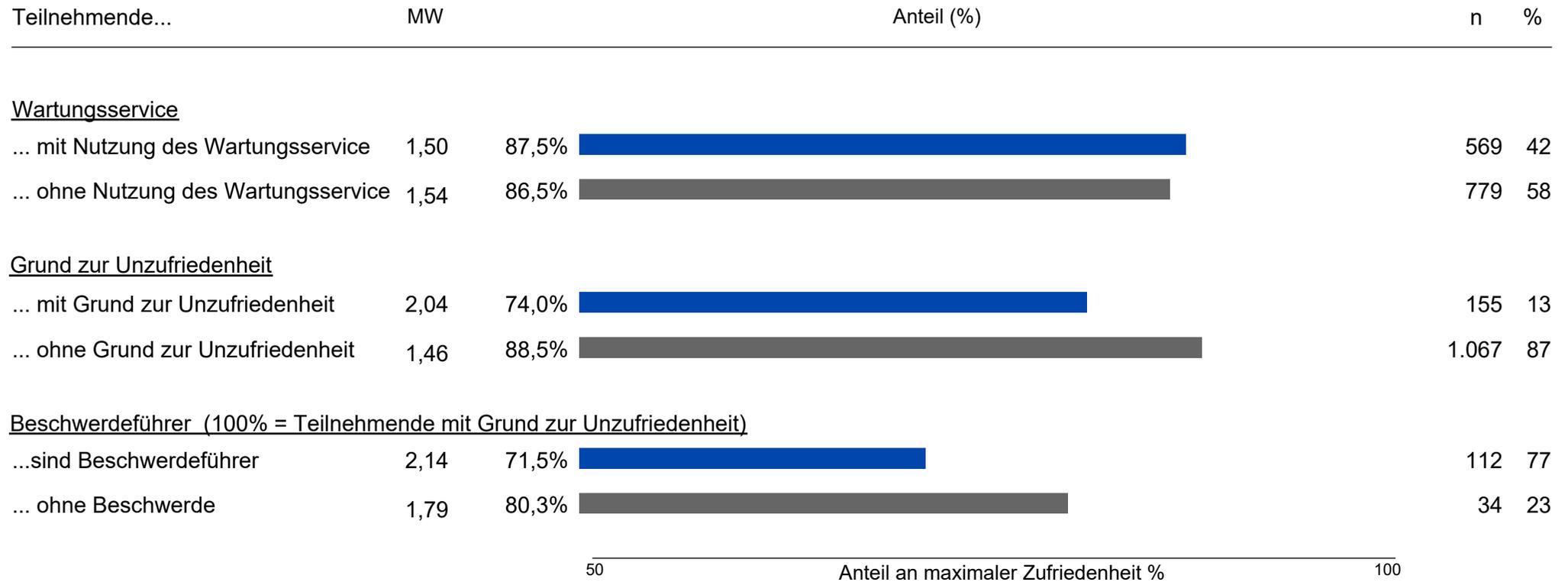
Die Zufriedenheit der Teilnehmende mit bzw. ohne genutzten Leistungen bzw. Erfahrungen.



Legende:  
 MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit  
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;  
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

# Zufriedenheit nach genutztem Kundenservice / Kontaktpunkt

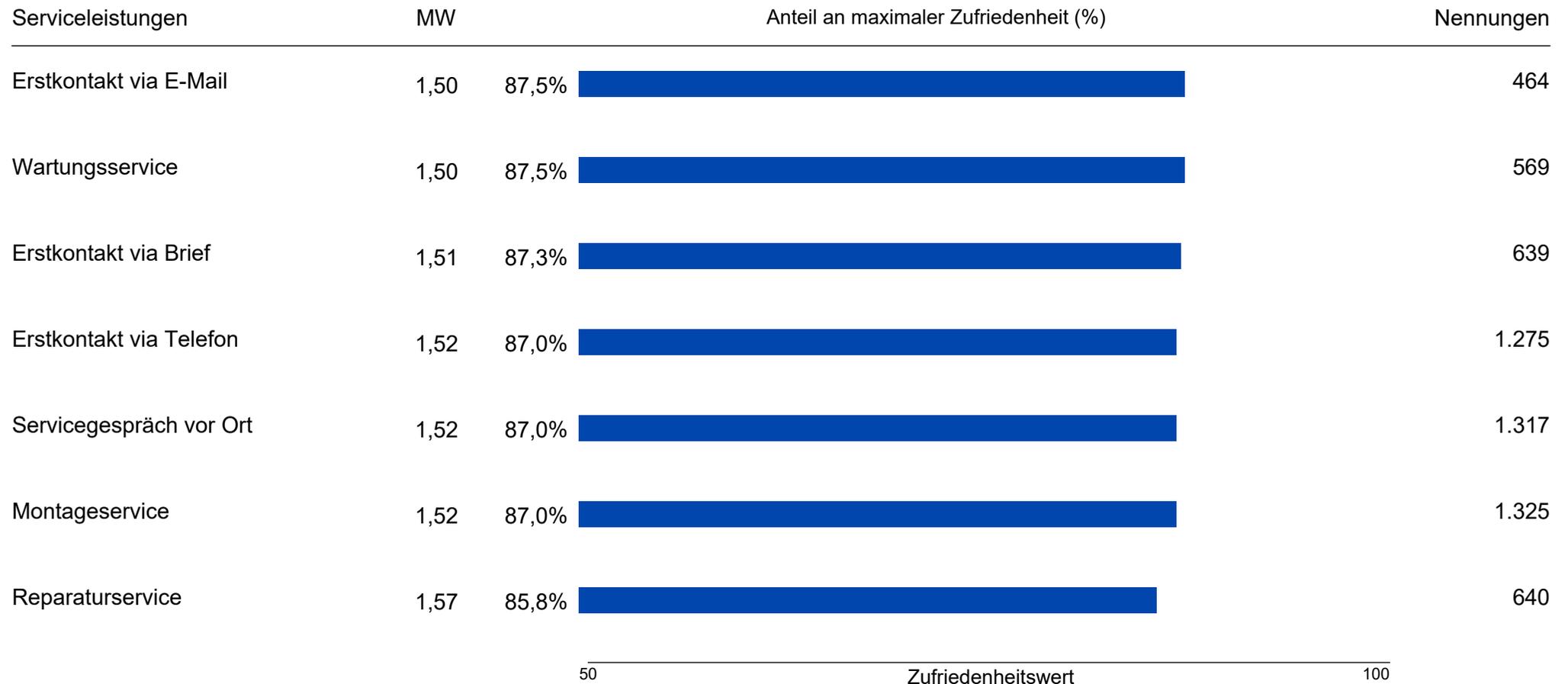
Die Zufriedenheit der Teilnehmende mit bzw. ohne genutzten Leistungen bzw. Erfahrungen.



Legende:  
 MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit  
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;  
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

# Gesamtzufriedenheit nach genutzten Serviceleistungen

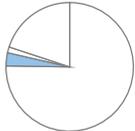
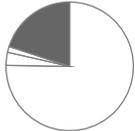
Gesamtzufriedenheit von Teilnehmern, die zu folgenden Serviceleistungen Angaben getätigt haben: Gesamtzufriedenheit von Teilnehmern, die zu folgenden Serviceleistungen Angaben getätigt haben:



Legende:  
 MW: Mittelwert  
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

# Zufriedenheit nach bewilligten Zuschüssen

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

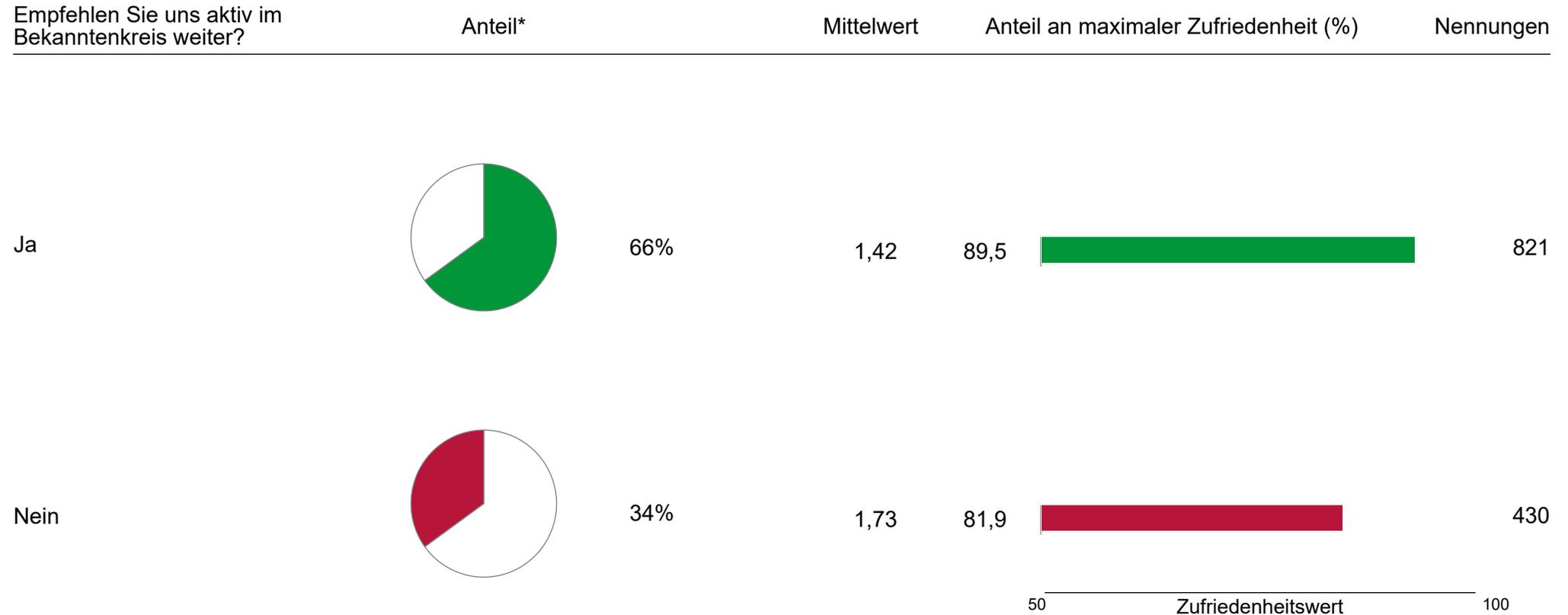
Zuschüsse bewilligt?	Anteil	Mittelwert	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Nennungen
Ja direkt beim ersten Mal	 76%	1,50	87,5%	1.027
ja, nach Widerruf	 3%	1,56	86,0%	45
nein, leider gar nicht	 1%	1,82	79,5%	17
kein Zuschüsse beantragt / keine Angaben zur Beantragung	 19%	1,58	85,5%	259

40 Zufriedenheitswert 100

Legende:  
n = Anzahl gültiger Angaben,  
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden  
\*100%= alle Personen mit Einschätzung zur Gesamtzufriedenheit  
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

# Zufriedenheit nach Weiterempfehlung

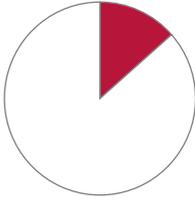
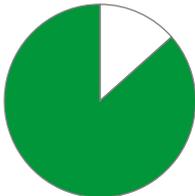
Alles in allem: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit uns?



Legende:  
 n = Anzahl gültiger Angaben,  
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden  
 \*100% = alle Personen mit Einschätzung zur Gesamtzufriedenheit  
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

# Zufriedenheit nach Anlass zur Unzufriedenheit

Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit?

Hatten Sie in den vergangenen 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit?	Anteil*	Mittelwert	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Nennungen
Ja	 13%	2,04	74,0% 	155
Nein	 87%	1,46	88,5% 	1.067

40 Zufriedenheitswert 100

Legende:  
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden  
 \*100%= alle Personen mit Einschätzung zur Gesamtzufriedenheit  
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

# Inhalt

---

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

## Erläuterungen zur Einordnung

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 möchten wir Ihnen gerne zunächst vorstellen:

### **„Selbstverständlichkeiten“**

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.

### **„Treiber“**

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!

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

## Erläuterungen zur Einordnung

### **„Fragezeichen“**

Leistungsmerkmale in dieser Gruppe sollten beobachtet werden. Hier wird Ihre Leistung kundenseitig zwar unterhalb der erhobenen Gesamtzufriedenheit bewertet, der Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit ist jedoch ebenfalls unterdurchschnittlich.

### **„Handlungsfelder“**

Leistungsmerkmale aus dieser Gruppe weisen einen überdurchschnittlichen Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit auf. Auf der anderen Seite wird hier jedoch Ihre Leistung schlechter als die erhobene Gesamtzufriedenheit bewertet.

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

## Erläuterungen zur Einordnung

### **„Verbesserungspotentiale“**

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.

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
<b>Erstkontakt / Telefon</b>							
Erreichbarkeit			●		■	■	■
Verständlichkeit			●		■	■	■
Gesprächsatmosphäre				●	●	■	■
Freundlichkeit		●			■	■	■
Fachkompetenz		●			■	■	■
Lösung des Anliegens				●	●	■	■

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
<b>Erstkontakt / E-Mail</b>							
Bearbeitungsdauer			●		■	■	■
Verständlichkeit			●		■	■	■
Freundlichkeit				●	●	■	■
Fachkompetenz				●	●	■	■
Lösung des Anliegens				●	●	■	■
<b>Erstkontakt / Brief</b>							
Bearbeitungsdauer			●		■	■	■
Verständlichkeit				●	●	■	■
Freundlichkeit				●	●	■	■
Fachkompetenz				●	●	■	■
Lösung des Anliegens				●	●	■	■

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
<b>Zuschüsse</b>							
Beratung zu Zuschüsse	●				Green	Yellow	Red
<b>Servicegespräch vor Ort</b>							
Schnelle Vereinbarung Beratungsgespräch		●			Green	Yellow	Red
Verständlichkeit Beratungsgespräch		●			Green	Yellow	Red
Freundlichkeit		●			Green	Yellow	Red
Fachkompetenz		●			Green	Yellow	Red
Lieferzeiten entsprechen Erwartungen			●		Green	Yellow	Red
Passgenauigkeit der Lösung		●			Green	Yellow	Red
Verständlichkeit des Angebotes		●			Green	Yellow	Red

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
<b>Montageservice</b>							
Einhaltung der Lieferzeit	●				Green	Yellow	Red
Schnelligkeit des Liftaufbaus	●				Green	Yellow	Red
Sauberkeit nach Liftaufbau	●				Green	Yellow	Red
Verständlichkeit der Einweisung	●				Green	Yellow	Red
Freundlichkeit	●				Green	Yellow	Red
Fachkompetenz	●				Green	Yellow	Red

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
<b>Reparaturservice</b>							
Reaktionszeit bei Störungen			●		■	■	■
Dauer des Reparaturses			●		■	■	■
Sauberkeit nach Reparatur		●			■	■	■
Freundlichkeit	●				■	■	■
Fachkompetenz	●				■	■	■
<b>Wartungsservice</b>							
Einhaltung Wartungsintervalle		●			■	■	■
Dauer des Wartungsservice		●			■	■	■
Sauberkeit nach Wartung		●			■	■	■
Freundlichkeit		●			■	■	■
Fachkompetenz		●			■	■	■

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
<b>Kundenservice allgemein</b>							
Umgang mit individuellen Wünschen				●	●		
Einhaltung von Versprechen und Zusagen				●	●		
<b>Beschwerdemanagement*</b>							
Umgang mit Beschwerden			●			●	
Bearbeitungsdauer von Beschwerden			●			●	
Lösung des zugrundeliegenden Problems			●			●	

Anmerkung:  
 Bei Leistungsmerkmalen zum Beschwerdemanagement gilt: Zufriedenheitswerte schlechter 2,20 und besser als 2,50 führen zu Verbesserungspotentialen. Zufriedenheitswerte schlechter als 2,50 und besser als 3,75 führen zu Nebenabweichungen. Zufriedenheitswerte schlechter als 3,75 führen zu Abweichungen. Bei der Merkmalsgruppe Beschwerdemanagement erfolgt keine Einordnung in Selbstverständlichkeiten, Treiber, Fragezeichen und Handlungsfelder

# „Das läuft bereits gut!“ und "Verbesserungspotenziale" (Top 5)

„Das läuft bereits gut!“ Merkmale zeigen eine hohe Zufriedenheit (mind. 2,20) und einen hohen Korrelationswert zur erhobenen Gesamtzufriedenheit. Diese sind in der Matrix Bedeutung / Zufriedenheit am weitesten in der Richtung der oberen rechten Ecke verortet.

„Verbesserungspotenzial“ Merkmale zeigen eine niedrige Zufriedenheit und einen hohen Korrelationswert zur erhobenen Gesamtzufriedenheit. Diese sind in der Matrix Bedeutung / Zufriedenheit am weitesten in der Richtung der unteren rechten Ecke verortet.



## Das läuft bereits gut!



## Verbesserungspotenzial

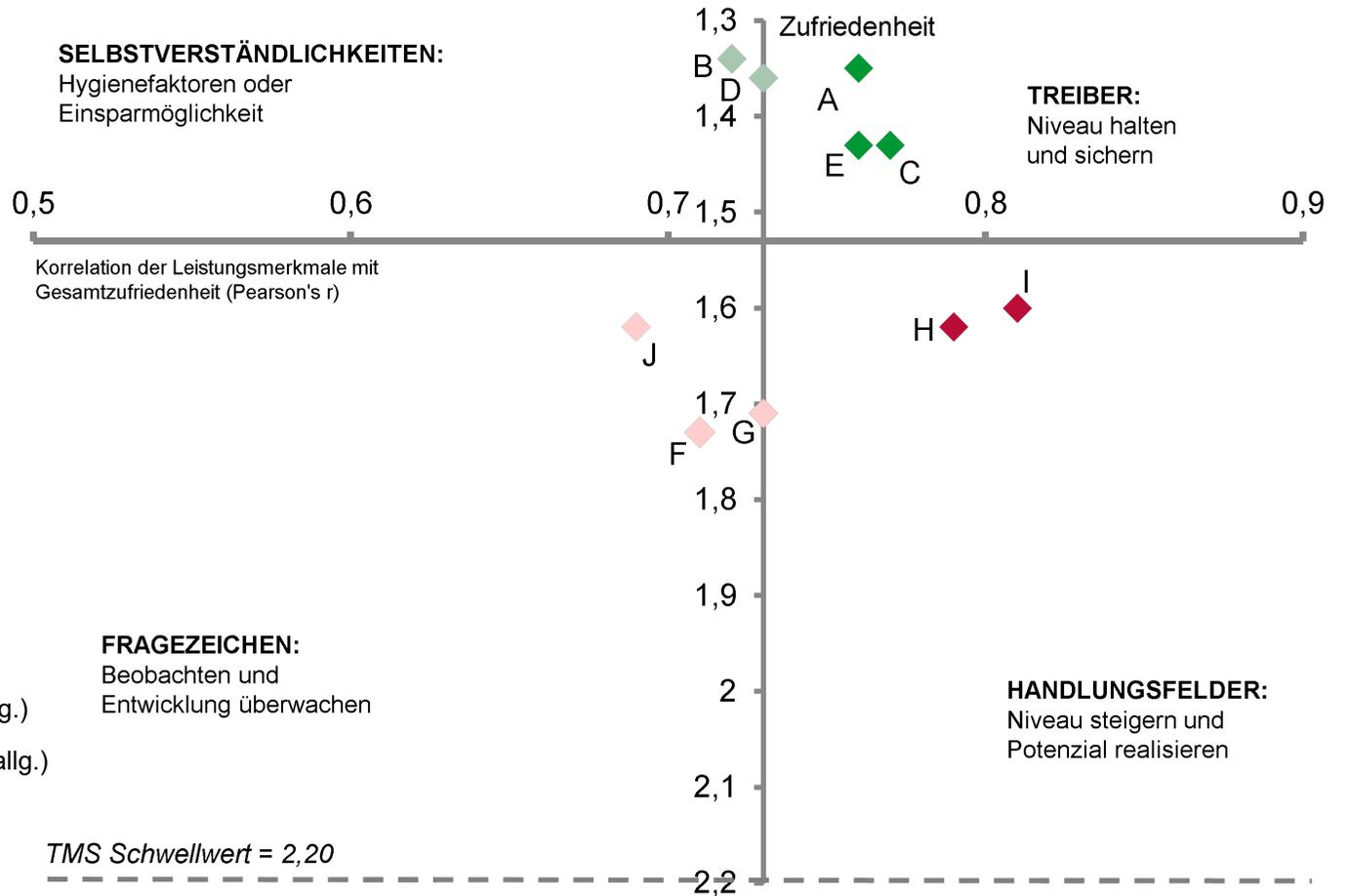
Nr.	Merkmal	Merkmalsgruppe	r	MW	Nr.	Merkmal	Merkmalsgruppe	r	MW
1	Freundlichkeit	Servicegespräch vor Ort	0,76	1,35	1	Reaktionszeit bei Störungen	Reparaturservice	0,71	1,73
2	Freundlichkeit	Montageservice	0,72	1,34	2	Bearbeitungsdauer	Erstkontakt / Brief	0,73	1,71
3	Freundlichkeit	Erstkontakt / Telefon	0,77	1,43	3	Einhaltung von Versprechen und Zusagen	Kundenservice allgemein	0,79	1,62
4	Fachkompetenz	Servicegespräch vor Ort	0,73	1,36	4	Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	0,81	1,60
5	Verständlichkeit Beratungsgespräch	Servicegespräch vor Ort	0,76	1,43	5	Erreichbarkeit	Erstkontakt / Telefon	0,69	1,62

# „Das läuft bereits gut!“ und "Hier besteht Verbesserungspotential!" - Matrix

- Treiber
- Selbstverständlichkeit
- Handlungsfeld
- Fragezeichen

- Das läuft bereits gut!
- A Freundlichkeit (Servicegespräch vor Ort)
  - B Freundlichkeit (Montageservice)
  - C Freundlichkeit (Erstkontakt / Telefon)
  - D Fachkompetenz (Servicegespräch vor Ort)
  - E Verständlichkeit Gespräch (Servicegespräch vor Ort)

- Hier besteht Verbesserungspotential!
- F Reaktionszeit bei Störungen (Reparaturservice)
  - G Bearbeitungsdauer (Erstkontakt / E-Mail)
  - H Einhaltung Versprechen / Zusagen (Kundenservice allg.)
  - I Umgang mit individuellen Wünschen (Kundenservice allg.)
  - J Erreichbarkeit (Erstkontakt / Telefon)



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

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Zusammenfassung: Verbesserungspotentiale

Nr. 1 bis Nr. 11	Detail	Leistungsmerkmale:	Verbesserungs- potentiale
		1. Gesprächsatmosphäre (Erstkontakt / Telefon)	
		2. Lösung des Anliegens (Erstkontakt / Telefon)	
		3. Freundlichkeit (Erstkontakt / E-Mail)	
		4. Fachkompetenz (Erstkontakt / E-Mail)	
		5. Lösung des Anliegens (Erstkontakt / E-Mail)	
		6. Verständlichkeit (Erstkontakt / Brief)	
		7. Freundlichkeit (Erstkontakt / Brief)	
		8. Fachkompetenz (Erstkontakt / Brief)	
		9. Lösung des Anliegens (Erstkontakt / Brief)	
		10. Umgang mit individuellen Wünschen (Kundenservice allgemein)	
11. Einhaltung von Versprechen und Zusagen (Kundenservice allgemein)			

---

Ergebnis

Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind möglicherweise Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

---

# Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Zusammenfassung: Nebenabweichungen

---

Nr. 1 bis Nr. 3	Detail	Leistungsmerkmale: 1. Umgang mit Beschwerden (Beschwerdemanagement) 2. Bearbeitungsdauer von Beschwerden (Beschwerdemanagement) 3. Lösung des zugrundeliegenden Problems (Beschwerdemanagement)	Neben- abweichungen
<hr/>			
	Ergebnis	Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Servicequalität.	
<hr/>			

# Inhalt

---

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

# Erläuterungen zur Standardabweichung (s)

---

Eine Standardabweichung misst das durchschnittliche Ausmaß der Abweichung der einzelnen Merkmalswerte von ihrem Mittelwert (arithmetisches Mittel).

Beispiel 1:

Unter 200 Gebrauchtwagen vom Typ VW Golf 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 vom Typ VW Golf um 4.653 km um ihren Durchschnittswert von 13.320 km.

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.

Quelle: in Anlehnung an Eckstein, P. (2010): Statistik für Wirtschaftswissenschaftler, 2. Auflage, Wiesbaden, S. 119f.

## Erläuterungen zur Korrelation (r)

---

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.

# Erläuterungen Net Promoter ® Score (NPS ®)

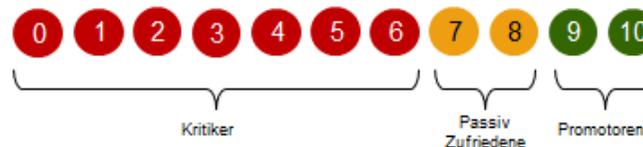
Der Net Promoter ® Score (NPS ®) ist ein Index zur Messung der Wahrscheinlichkeit, mit der Kunden ein Produkt, ein Unternehmen oder eine Dienstleistung weiterempfehlen. Berechnet wird der Net Promoter ® Score durch die Differenz zwischen Promotoren und Kritikern des betreffenden Unternehmens oder Produktes. Gemessen werden die Antworten auf einer Skala von 0 (unwahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich). Promotoren sind dabei Kunden, die mit 9 oder 10 antworten. Als Kritiker werden hingegen diejenigen angesehen, die mit 0 bis 6 antworten. Kunden, die mit 7 oder 8 antworten, gelten als „passiv Zufriedene“ und werden bei der Berechnung des NPS ® nicht herangezogen. Der Net Promoter ® Score ergibt sich durch die Formel:

$$\text{NPS ®} = \text{Promotoren}(\%) - \text{Kritiker}(\%)$$

Das Ergebnis kann somit zwischen plus 100 und minus 100 liegen.

*„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Musterunternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“*

(Bewertung: 0 = unwahrscheinlich bis 10 = äußerst wahrscheinlich)



Quelle:  
Reichheld, F. (2006): Die ultimative Frage, München.  
Net Promoter ® Score ist eine eingetragene Marke von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc.