



vom Kunden  
empfohlen  
test.eu.com

www.test.eu.com



# Ergebnisse der Kundenbefragung

test.eu.com

Musterfirma GmbH

Musterstraße 5  
00000 Musterort  
Mwst.-Nr.: IT0123456789  
Telefonnr.: 0000-000000  
E-Mail: info@musterfirma.com

Befragungszeitraum:  
vom 01.01.2013 bis zum 25.01.2013



Für die Kundenzufriedenheitsanalyse von Musterfirma GmbH sind 20 Kunden befragt worden.

Anteil der Geschlechter unter den befragten Kunden:

weiblich:	30%
männlich:	70%

Die Altersgruppen der befragten Personen stellen sich wie folgt dar:

bis 20 Jahre	10%
21 bis 35 Jahre	30%
36 bis 50 Jahre	30%
51 bis 65 Jahre	10%
ab 66 Jahre	20%

Von den befragten Personen sind 70% berufstätig.

Durch test.eu.com wurden zur Bestätigung der Echtheit der befragten Kunden 2 Kontrollanrufe durchgeführt. test.eu.com bestätigt aufgrund der vorliegenden Daten und der erfolgreichen Kontrollanrufe, dass die Kundenbefragung ordnungsgemäß durchgeführt worden ist.

Dr. Horst Unterfrauner  
Wissenschaftlicher Direktor

Dr. Christoph Koch  
Präsident rcm-solutions GmbH

Dr. Mathias Brugger  
Technischer Direktor



		Gesamtzufriedenheit			
Gesamtnoten 5 bis 6 (Unzufriedene)		<b>8,6</b>		Gesamtnoten 9 bis 10 (Fans)	
20%	Anteil			Anteil	60%
6	Durchschnittsnote			Durchschnittsnote	9,8
0%	Empfehlungsrate			Empfehlungsrate	100%

Musterfirma GmbH erreicht eine Gesamtzufriedenheit von 8,6 (Skala 5 sehr unzufrieden bis 10 ausgezeichnet).

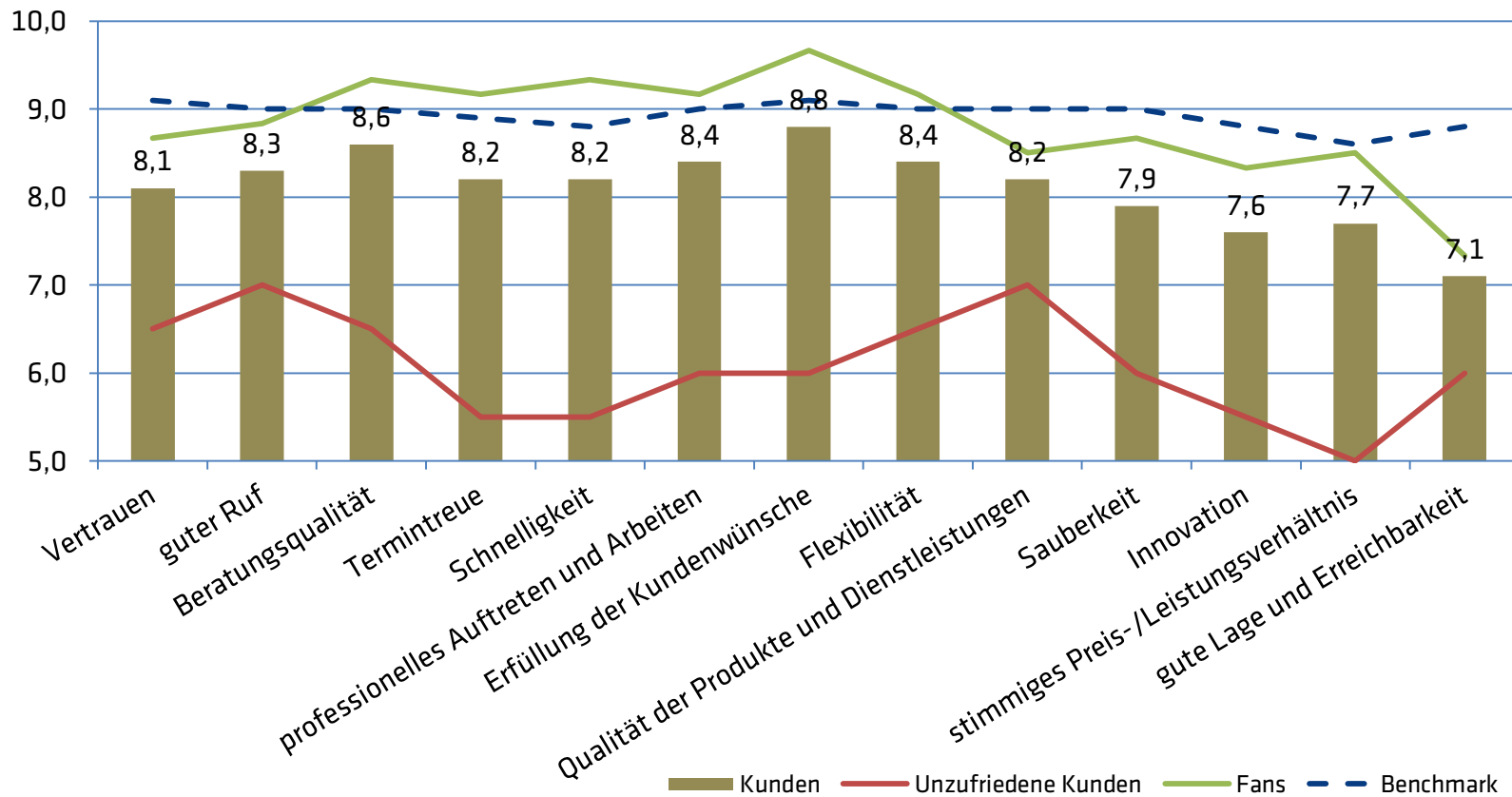
60% der Kunden können als "Fans" (Gesamtnoten 9/10) bezeichnet werden. Diese benoten die Leistung durchschnittlich mit 9,8 und empfehlen die Musterfirma GmbH zu 100% weiter.

Die Anzahl der Fans ist ein wichtiger Indikator für jedes Unternehmen. Diese sind dazu geneigt ein Unternehmen und seine Dienstleistungen weiterzuempfehlen. Ein weiterer wichtiger Indikator ist die Angaben zu der unzufriedenen Kunden. Dieser Anteil sollte in einem sehr niedrigen Bereich liegen. Es ist jedoch wichtig, die Anregungen der unzufriedenen Kunden ernst zu nehmen, da man von diesen am meisten lernen kann.

Sind in dieser Darstellung die unzufriedenen Kunden, bzw. die Fans auf 0%, dann wird in den dazugehörigen Feldern (Durchschnittsnote und Empfehlungsrate) n.v. für „nicht verfügbar“ angezeigt.



## Zufriedenheit Details

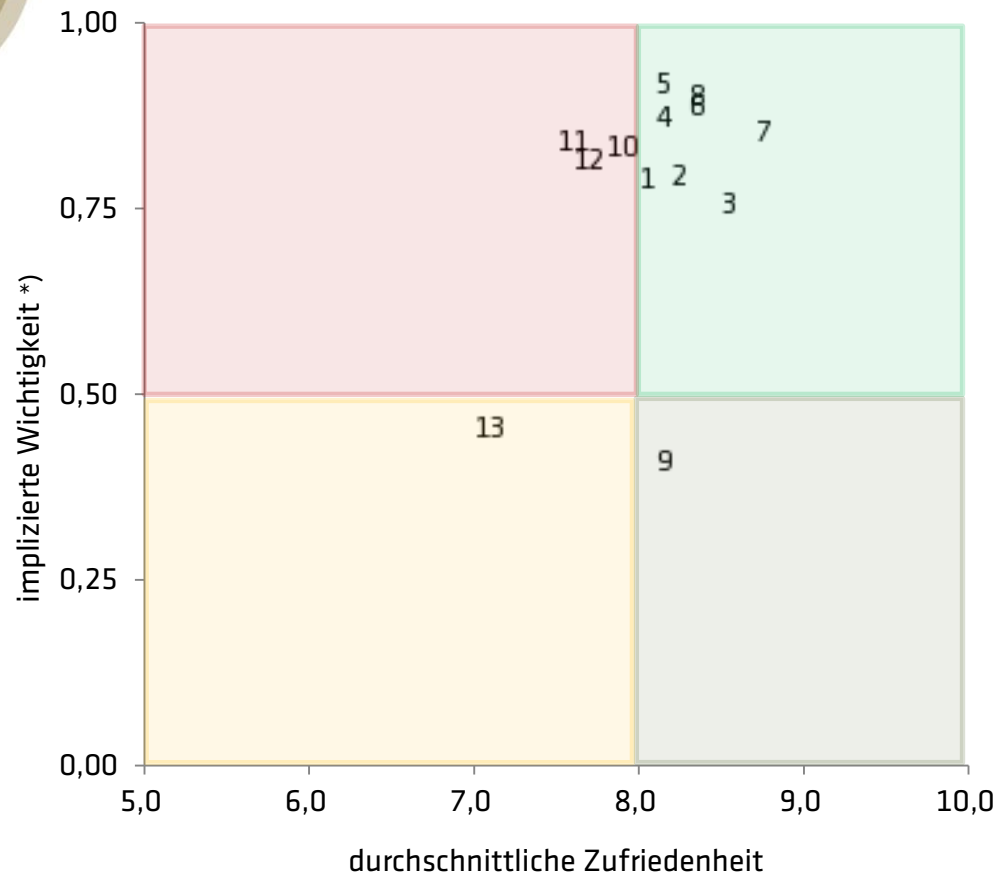


In dieser Grafik werden die Details zur Kundenzufriedenheit aufgelistet. Die goldenen Balken stehen für die durchschnittliche Bewertung aller Kunden, die grüne Linie markiert dazu im Verhältnis die Bewertungen durch die Fans und die rote Linie die Bewertungen durch die unzufriedenen Kunden. Die blau gestrichelte Linie zeigt den Benchmark an, der sich aus dem Durchschnitt aller Betriebe bildet, die sich der test.eu.com Befragung unterzogen haben.

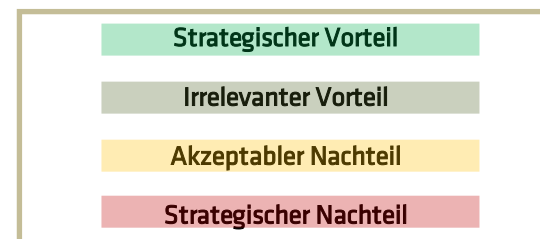
Sollten in dieser Darstellung die rote Linie (unzufriedene Kunden) oder die grüne Linie (Fans) nicht zu sehen sein, so sind diese Kundengruppen in diesem Falle nicht vorhanden.



## Handlungsfelder



- 1 Vertrauen
- 2 guter Ruf
- 3 Beratungsqualität
- 4 Termintreue
- 5 Schnelligkeit
- 6 professionelles Auftreten und Arbeiten
- 7 Erfüllung der Kundenwünsche
- 8 Flexibilität
- 9 Qualität der Produkte und Dienstleistungen
- 10 Sauberkeit
- 11 Innovation
- 12 stimmiges Preis-/Leistungsverhältnis
- 13 gute Lage und Erreichbarkeit



Erläuterungen und Interpretationen zu diesem Diagramm werden auf den beiden folgenden Seiten wiedergegeben.

\*) Die implizierte Wichtigkeit wird mittels bivariater Korrelationsrechnung ermittelt.



Die Interpretation des Diagramms der Handlungsfelder richtet sich nach den möglichen Ausprägungen der Zufriedenheit (Noten von 5-10) und der errechneten implizierten Wichtigkeit. Diese wird mittels Korrelationsrechnung nach Pearson ermittelt und setzt die einzelnen Merkmale der Zufriedenheit mit der Gesamtzufriedenheit in Relevanz. Je höher die Zahl des jeweiligen Korrelationskoeffizienten, desto wichtiger ist die betreffende Einzelzufriedenheit an der Gesamtzufriedenheit. Die vier Felder des Diagrammes können auch als Stärken und Schwächen Profil des Unternehmens angesehen werden.

### Strategischer Vorteil – Verteidigen und Ausbauen

Musterfirma GmbH weist in folgenden Bereichen strategische Vorteile auf: Vertrauen, guter Ruf, Beratungsqualität, Termintreue, Schnelligkeit, professionelles Auftreten und Arbeiten, Erfüllung der Kundenwünsche, Flexibilität.

Kurze Erklärung zum Feld strategischer Vorteil – hohe Zufriedenheit und sehr wichtig

Im Diagramm-Bereich rechts oben liegen Aspekte des Unternehmens, welche von den Befragten sowohl als wichtig angesehen als auch überdurchschnittlich zufrieden beurteilt wurden. Dies sind die strategischen Vorteile, die es auszubauen und zu verteidigen gilt (Weiter so!). Maßnahmen zur Verbesserung der Zufriedenheit sind hier nicht unmittelbar notwendig. Mit diesen strategischen Vorteilen könnte man in Zukunft gezielt werben.

### Irrelevanter Vorteil – Kein Handlungsbedarf

Musterfirma GmbH weist in folgenden Bereichen irrelevante Vorteile auf: Qualität der Produkte und Dienstleistungen.

Kurze Erklärung zum Feld irrelevanter Vorteil – hohe Zufriedenheit, aber eher unwichtig oder normal

Der Diagrammbereich rechts unten zeigt die Aspekte, die von den Befragten in der Zufriedenheit eher überdurchschnittlich bewertet, bezüglich der Wichtigkeit jedoch als weniger relevant oder normal angesehen werden. Dies sind irrelevante Vorteile, die keinerlei weitere Anstrengung bedürfen (Gut, dass es sie gibt!).



### Akzeptabler Nachteil – im Auge behalten

Musterfirma GmbH weist in folgenden Bereichen akzeptable Nachteile auf: gute Lage und Erreichbarkeit.

Kurze Erklärung zum Feld akzeptabler Nachteil – geringe Zufriedenheit, aber unwichtig

Im Diagramm-Bereich links unten sind Aspekte positioniert, die von den Befragten sowohl hinsichtlich der Zufriedenheit als auch in der Wichtigkeit nur gering eingestuft wurden. Dies sind die akzeptablen Nachteile, da sie für die Generierung von Kundenzufriedenheit eine unwesentliche Rolle spielen. Obwohl auch hier kein Handlungsbedarf besteht, sollte aufgepasst werden, dass es hier nicht zu Unzufriedenheit kommt.

### Strategischer Nachteil – Hoher Handlungsbedarf

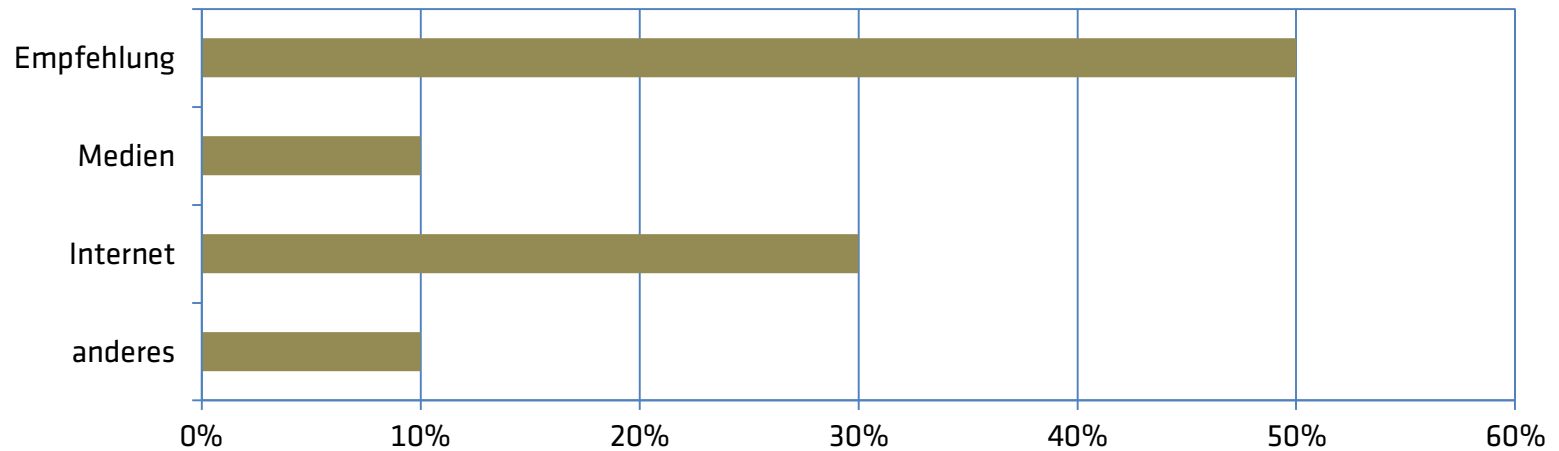
Musterfirma GmbH weist in folgenden Bereichen strategische Nachteile auf: Sauberkeit, Innovation, stimmiges Preis-/Leistungsverhältnis.

Kurze Erklärung zum Feld strategischer Nachteil – geringe Zufriedenheit, aber sehr wichtig

Der Diagramm-Bereich links oben schließlich dürfte im Hinblick auf die Handlungsrelevanz am Interessantesten sein (Hier ansetzen!). Er zeigt die Aspekte an, die von den Befragten als sehr wichtig angesehen, jedoch in der Zufriedenheit eher unterdurchschnittlich bewertet wurden. Dies sind die strategischen Nachteile, bei denen hoher Handlungsbedarf besteht, um diese Merkmale in das Feld nach rechts oben zu bekommen. Maßnahmen zur Verbesserung der Zufriedenheit sollten genau hier ansetzen, da hier das größte Potential zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit besteht.

Falls im Diagramm (Seite 4) nicht alle Ziffern gut lesbar sind, ist dies aufgrund identischer Werte und damit überlagernden Ziffern möglich.

Wie wurden Sie auf uns aufmerksam?



**Anderes:**

- persönlicher Kontakt

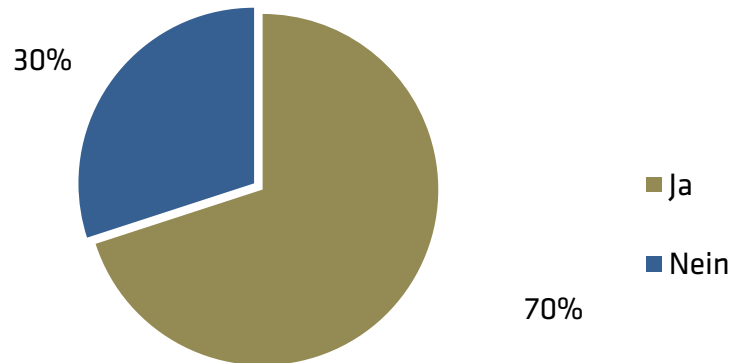
Diese Frage ist eine wichtige Kennzahl für jedes Unternehmen. Man kann dadurch einschätzen, wie gut die Kundenempfehlung funktioniert und zudem beurteilen, wie viel durch Medienauftritte (Werbung) und durch die Internetpräsenz Kunden gewonnen werden können.

Anhand der gewonnen Erkenntnisse können die richtigen Maßnahmen ergriffen werden, um die Effizienz der Präsenz des eigenen Unternehmens zu optimieren.





Werden Sie uns auch in Zukunft in Anspruch nehmen?



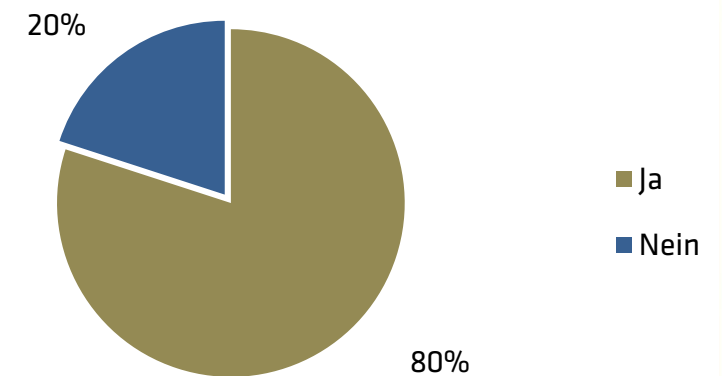
Diese Frage ist ein wichtiger Indikator für die Wiederkehr von Kunden.

Natürlich ist die Antwort oftmals abhängig von dem Tätigkeitsfeld des Unternehmens. Auch Fans des Unternehmens können angeben, dass Sie das Unternehmen, bzw. die Dienstleistungen in Zukunft nicht mehr in Anspruch nehmen werden, da die entsprechende Leistung nicht ein weiteres Mal benötigt wird.

Wir leben in einer Zeit der Vertrauenskrise. So nehmen jetzt die Kunden selbst das Zepter in Hand und bewerten bzw. empfehlen Unternehmen, mit denen sie eine sehr gute Geschäftsbeziehung hatten. Die Unternehmen die vom Kunden positiv getestet werden, gehören bald zu den Gewinnern der aktuellen Vertrauenskrise.

Die beste Werbung ist die, die der Kunde für das Unternehmen macht. Deshalb ist die Empfehlungsrate eine der wichtigsten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen überhaupt. Sie sollte im Marketingplan ganz vorne stehen!

Werden Sie uns weiterempfehlen?





Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?

- 1) Ich bin sehr zufrieden!
- 2) Weiter so
- 3) Der letzte Auftrag war ein Fiasko

### Schlussfolgerungen von test.eu.com

Die Musterfirma GmbH erhält von seinen Kunden mit 8,6 eine sehr gute Benotung. Die hohe durchschnittliche Benotung der Fans (60%) unter den Kunden mit einem Durchschnitt von 9,8 ist hervorzuheben. Diese haben nämlich durchschnittlich die Noten von 9 bis 10 vergeben. Topwerte vergeben die Kunden für die Erfüllung der Kundenwünsche und die Beratungsqualität. Am niedrigsten benoten die Kunden der Musterfirma GmbH die gute Lage und Erreichbarkeit.

Die niedrige Bewertung der guten Lage und Erreichbarkeit wirkt sich nicht negativ auf die Gesamtnote aus. Ansetze sollte das Unternehmen jedoch auf jeden Fall bei den Themen Sauberkeit, Innovation, stimmiges Preis-/Leistungsverhältnis. Hier sehen die Kunden die strategischen Nachteile der Musterfirma GmbH.

Die meisten der befragten Kunden sind durch Empfehlung zur Musterfirma GmbH gekommen und 80% der Befragten werden das Unternehmen weiterempfehlen.

Die Musterfirma GmbH wird bereits auf einem hohen Niveau bewertet. Werden die aufgezeigten Schwächen behoben, so wird das Unternehmen durch seine Kunden sicher noch positiver wahrgenommen.



vom Kunden  
empfohlen  
test.eu.com

# ZERTIFIKAT

test.eu.com zertifizierter Betrieb

Musterfirma GmbH wurde durchschnittlich mit 8,6 - **SEHR GUT** benotet. Damit wurde die erforderliche Mindestnote von 8,0 übertroffen.

test.eu.com verleiht am 28.01.2013 aufgrund der Bewertungen und der ordnungsgemäßen Durchführung der Befragung das Zertifikat "vom Kunden empfohlen" mit der Nr. 10013 an Musterfirma GmbH.

Das entsprechende Siegel, Diplom und die Aufkleber werden in Kürze mittels Post zugestellt.

Terenten, 28.01.2013

www.test.eu.com

