

Organisation/ Unternehmen

U 13 Analyse der Kundenzufriedenheit

Werden vom Kunden Fahrten hinsichtlich bzgl. Qualität und Sicherheitsaspekten bewertet, ist dies nachvollziehbar und findet eine zielorientierte Auswertung statt?

Wertet der Unternehmer durchgeführte Beförderungen kontinuierlich und gezielt mit den Fahrgästen nach Fahrtende aus? Wurde z.B. eine Sicherheitsbelehrung der Fahrgäste durchgeführt? Werden vom Vertragspartner oder Unternehmer stichprobenartig Kontrollen organisiert und erfolgt eine zeitnahe Auswertung?

Erläuterungen zur Kundenzufriedenheit:

Die Kundenzufriedenheit dient der Messung und Sichtbarmachung der Zufriedenheit der Kunden mit den vom Unternehmen erbrachten Leistungen und dem Aufdecken von Mängeln.

Bewertungskriterien:

Beurteilung einer Auswertung zur Kundenzufriedenheit mit daraus abgeleiteten und umgesetzten Veränderungen bzw. Maßnahmen.

Beispiel eines Kundenfragebogens:

1. Es geht um unsere Fahrerinnen und Fahrer. 1.1 Wie wirken unsere Fahrer auf Sie? Die Fahrer sind freundlich und hilfsbereit. ... haben eine sichere Fahrweise. ... halten individuelle Absprachen ein (z.B. Einstiegshilfe). ... machen einen ordentlichen und gepflegten Eindruck. ... wirken ruhig und ausgeglichen. 1.2 Wie pünktlich sind unsere Fahrer? Sie werden stets zur vereinbarten Zeit abgeholt. Sie werden über Verspätungen informiert. Sie möchten (weiterhin) bei Verspätungen informiert werden. ☐ ja ☐ nein 2. Es geht um unsere Fahrzeuge. Wie bewerten Sie das Fahrzeug? Das Fahrzeug ist immer sauber und ordentlich. ... ist sicher ausgestattet. ... ist komfortabel. 3. Es geht um die Fahrt. Wie bewerten Sie die Fahrt? Während der Fahrt fühlen Sie sich gut betreut. Die Fahrzeit ist angemessen. 4. Es geht um das Fahrdienstbüro. 4.1 Haben Sie schon einmal im Büro des Fahrdienstes angerufen? ☐ ja ☐ nein (→ weiter mit Frage 5)	4.2 Wie wirken die Mitarbeiter im Büro des Fahrdienstes auf Sie? Die Mitarbeiter sind telefonisch leicht erreichbar. ... sind freundlich und hilfsbereit. ... führen Absprachen verlässlich aus. 5. Jetzt geht es um Beschwerden. 5.1 Haben Sie schon mal Grund gehabt, mit dem Fahrdienst unzufrieden zu sein? ☐ ja ☐ nein (→ weiter mit Frage 6.) 5.2 Womit waren Sie unzufrieden? _____ _____ 5.3 Haben Sie Ihre Unzufriedenheit an uns weitergegeben? ☐ ja ☐ nein (→ weiter mit Frage 6.2) 5.4 Wie haben Sie Ihre Unzufriedenheit an uns weitergegeben? - mehrere Antworten möglich - ☐ über das Büro des Fahrdienstes (z.B. durch einen Anruf) ☐ persönlich beim Fahrer ☐ Sonstige 5.5 Wie wurde mit Ihrer Beschwerde umgegangen? Ihre Beschwerde wurde aufgenommen. Die Beschwerde wurde schnell bearbeitet. Die Antwort war verständlich und nachvollziehbar. Das Problem wurde gelöst. 6. Es geht allgemein um den Fahrdienst. 6.1 Wie beurteilen Sie den Fahrdienst?
---	---