



Organisation/ Unternehmen

U 12 Analyse der Kundenzufriedenheit

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

Hat der Fahrgast die Möglichkeit im Anschluss an die Fahrt seine Zufriedenheit zu äußern? Wird bei Vertragspartnern wie z.B. Krankenkassen oder Sozialeinrichtungen regelmäßig die Zufriedenheit der erbrachten Leistung hinterfragt, hierbei explizit der Aspekt Sicherheit? 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.

Zufriedenheit entsteht durch Erfüllung von Erwartungen. Die Erwartungen der Kunden entstehen durch verschiedene Faktoren, wie z.B. das individuelle Anspruchsniveau, das Image des Anbieters oder das Wissen um Alternativen anderer Anbieter. In Form eines Soll / Ist – Vergleiches werden die Erwartungen und deren Erfüllung (subjektiv wahrgenommenen Leistungen) verglichen und das Ergebnis dieses Vergleiches emotional bewertet, was sich dann in einem Gefühl der Zufriedenheit oder Unzufriedenheit beim Kunden äußert.

Die Analyse der Kundenzufriedenheit kann an Hand objektiver und subjektiver Verfahren erfolgen. Die objektiven Verfahren befassen sich mit der Messung der sich im Umsatz und der Zahl der bestellten Beförderungen niederschlägt, während die subjektiven Verfahren sich mit der Messung der durch den Kunden empfundenen Zufriedenheit selbst befasst.

Für die Ermittlung der durch den Kunden empfundenen Zufriedenheit sowie für eine tiefgehende Information über Beurteilungskriterien und Gründe der Zufriedenheit (Unzufriedenheit) sowie daraus ableitbare Verbesserungen eignet sich am besten das persönliche Gespräch mit dem Kunden.

Aus einer regelmäßigen Auswertung der durchgeführten Gespräche werden Probleme umgehend durch das Unternehmen aufgegriffen und geklärt. Diese Verfahrensweise trägt in erheblichem Maße zur Kundenbindung bei, denn nur ein Kunde der sich mit seinen vorgebrachten Problemen und Mängeln ernst genommen fühlt, ist ein zufriedener Kunde und wird gerne wieder das Unternehmen in Anspruch nehmen.

Das Unternehmen und der gesamte Verbund soll auf Grundlage einer gezielten Kundenzufriedenheitsanalyse eine breite Akzeptanz beim Kunden erreichen.

Bewertungskriterien:

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



Muster eines Kundenfragebogens (z.B. zur Auslage im Fahrgastraum)

Taxiunternehmen Sonnenschein GbR

Bitte helfen Sie uns bei der Verbesserung unserer Leistungen und teilen Sie uns kurz Ihre Eindrücke mit:

					
	ist voll zu		↔		ist überhaupt nicht zu
Unser Fahrer.....					
ist freundlich und hilfsbereit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
macht einen ordentlichen und gepflegten Eindruck	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hat eine sichere Fahrweise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wirkt ruhig und ausgeglichen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ist ortskundig bzw. orientierte sich am Navisystem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ist auf das Fahren und Verkehrsgeschehen konzentriert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unser Fahrzeug					
ist außen und innen ordentlich und sauber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hat keine Beschädigungen im Fahrgastraum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hat keine unreparierten Unfallschäden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ist komfortabel und sicher ausgestattet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falls Sie uns telefonisch beauftragt haben....					
Haben Sie unsere Zentrale schnell erreicht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
War der telefonische Kontakt angenehm?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
War die Wartezeit nach Beauftragung akzeptabel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bzw. war der Fahrer zum vereinbarten Termin bei Ihnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie sind mit unserer Leistung insgesamt zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sie haben folgende Verbesserungswünsche für uns:

Möchten Sie von uns kontaktiert werden? ja nein

Falls ja, tragen Sie bitte hier Ihre Daten ein, welche wir selbstverständlich vertraulich behandeln:

Danke, dass Sie sich die Zeit genommen haben.