

Sehr geehrter Kunde!

Da wir bestrebt sind, unsere Leistungen ständig zu verbessern, sind uns die Anforderungen unserer Kunden und deren Meinung über unser Unternehmen ein großes Anliegen.

Untenstehend finden Sie Fragen zu den Standards, die wir uns in unserem Qualitätsmanagement-System - übereinstimmend mit ISO 9001 - vorgenommen haben. Bitte beurteilen Sie nach Ihrem Eindruck, zu welchem Grad wir diese Standards erreicht haben.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Bitte Zutreffendes ankreuzen:

**Bewertung:**

1= hervorragend; 2= zufriedenstellend; 3= in der Regel OK, kleinere Mängel; 4= mangelhaft, 0 = keine Wertung

<p><b>1. Gesamteindruck:</b></p> <p>a) Ihr Gesamteindruck von unserem Unternehmen</p> <p>b) Äusserer Eindruck, Corporate Design (Einheitliche Unterlagen, gutes Layout aller Dokumente)</p>	<p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p>
<p><b>2. So beurteilen Sie unser Dienstleistungsangebot:</b></p> <p>a) Dienstleistungsqualität</p> <p>b) Anzahl der verschiedenen angebotenen Dienstleistungen</p> <p>c) Qualität im Vergleich zum Mitbewerber</p> <p>e) Preis/Leistungsverhältnis</p>	<p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p>
<p><b>3. So beurteilen Sie unsere Zuverlässigkeit:</b></p> <p>a) vereinbarte Liefertermine werden eingehalten</p> <p>b) Leistung entspricht Auftrag</p> <p>c) flexible Reaktion auf Änderungswünsche</p> <p>d) Ehrlichkeit, Vertrauenswürdigkeit , Unabhängigkeit</p>	<p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p>
<p><b>4. Die laufende Projektbetreuung durch unsere Mitarbeiter beurteilen sie als:</b></p> <p>a) gut organisiert</p> <p>b) kompetente Ansprechpartner</p> <p>c) rasche Abwicklung</p> <p>d) unkomplizierte Abwicklung</p> <p>e) bisher durchgeführte Projekte zu Ihrer Zufriedenheit abgewickelt</p>	<p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p> <p>1    2    3    4    0</p>



<b>5. Ihr telefonischer Kundenkontakt / die Auftragsabwicklung mit uns:</b>  a) Erreichbarkeit, prompter Rückruf b) Freundlichkeit c) Kompetenz  e) kümmert sich um Ihre Anliegen f) rasche Angebotserstellung g) rasche Reaktion bei Reklamationen	1	2	3	4	0
	1	2	3	4	0
	1	2	3	4	0
	1	2	3	4	0
	1	2	3	4	0
	1	2	3	4	0
<b>6. Ihr Nutzen aus unseren Leistungen:</b>  a) die technische Lösung Ihrer spezifischen Problemstellung ist zufriedenstellend b) die Lösung entspricht den Erfordernissen der Wirtschaftlichkeit  c) Zukünftige Entwicklungen werden bei der Problemlösung berücksichtigt d) Unser Lösungsvorschlag (Know-How) konnte sie überzeugen	1	2	3	4	0
	1	2	3	4	0
	1	2	3	4	0
	1	2	3	4	0
<b>7. Allgemeines</b>  a) Reaktion auf E-Mails ist zufriedenstellend b) Die Plandateien (Files) haben die optimalen Dateiformate	1	2	3	4	0
	1	2	3	4	0

### Sonstige Bemerkungen und Verbesserungsvorschläge:

Wünschen Sie in obigem Zusammenhang unseren Rückruf?

Dieser Fragebogen wurde ausgefüllt von (Angabe freiwillig)

Name	
Funktion / Abteilung	
Telefon inkl. DW	

**Wir bedanken uns für Ihre Mitarbeit, und bitten Sie den ausgefüllten Bogen an uns zu retournieren:**

per Fax: (07262 / 61 325 - 23)

per e-mail: sekretariat@kolbe.at

per Post: DI Kolbe - DI Grünzweil ZT GmbH,  
Ing.-Schmiedl Straße 3, 4311 Schwertberg

