

Geprüfte Qualität!



Schwerter Straße 25
58642 Iserlohn
Tel. 02374 / 9369-0
Fax 02374 / 9369-20
Email info@renfordt.de
Internet : www.renfordt.de



Kundenzufriedenheitsanalyse

Unsere Kunden werden seit 1999 nach Ausführung der Arbeiten mittels einer Befragungskarte um ihr Urteil gebeten.

Diese Karte wird jeder Rechnung beigelegt:

Bitte helfen Sie uns, unsere Leistungen für Sie zu verbessern!
Bitte nehmen Sie sich einen Augenblick Zeit und beurteilen Sie unsere Leistungen:

Punkte	schlecht			mittel				gut		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualität der Arbeiten										
Sauberkeit der Arbeiten / Umfeld										
Pünktlichkeit der Mitarbeiter										
Preis / Leistungsverhältnis										
Freundlichkeit der Mitarbeiter										
Kompetenz der Mitarbeiter										
Freundlichkeit der Meister										
Kompetenz der Meister										
Flexibilität										
Kundenbetreuung										
Organisation der Arbeiten										

Gibt es noch etwas, das Sie uns mitteilen wollen? _____

Es gab seit 1999 bis Ende 2012

5.125 Kundenreaktionen, die wir gesammelt und ausgewertet haben.

Es ergibt sich für die vergangenen **11 Jahre** folgendes Bild:

Kundenzufriedenheit 1999-2002	94,22%
Kundenzufriedenheit 2003	93,85%
Kundenzufriedenheit 2004	94,64%
Kundenzufriedenheit 2005	94,82%
Kundenzufriedenheit 2006	96,38%
Kundenzufriedenheit 2007	95,44%
Kundenzufriedenheit 2008	96,87%
Kundenzufriedenheit 2009	95,85%
Kundenzufriedenheit 2010	94,96%
Kundenzufriedenheit 2011	94,70%
Kundenzufriedenheit 2012	95,91%
Gesamtzufriedenheit	95,24%
das entspricht der Schulnote "1" (92%)	

Ein Ergebnis, auf das wir alle sehr stolz sind und das uns motiviert, unsere Leistungen immer weiter zu verbessern.

Vielen Dank an unsere Kunden für die wertvollen Hinweise!