



phone. +49 6071 - 92229- 0  
 fax: +49 6071 - 92229 -11  
 mail: info@schwabe-sra.de  
 web: www.schwabe-sra.de

**DIETRICH SCHWABE GMBH - Postfach 1141 - 64854 Eppertshausen**

## Ermittlungsbogen zur Kundenzufriedenheit

Ihr Ansprechpartner	

Kunde:	
Ansprechpartner Kunde	

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

in unserer Qualitätspolitik und in den Zielen unseres Unternehmens spielt die „Stimme des Kunden“ eine bedeutende und wichtige Rolle. Um die Zufriedenheit unserer Kunden zu ermitteln und zu verbessern, möchten wir Sie bitten, die in der Tabelle beschriebenen Punkte aus Ihrer Sicht zu bewerten und ggf. auch Ihre eigenen Ergänzungen oder Wünsche aufzuführen. Sollte ein Punkt für Sie nicht zutreffend sein, so bewerten Sie ihn bitte mit 0. Nach Abschluss Ihrer Bewertung bitten wir Sie, das Formular an die o.g. Nummer zu faxen.

Für Ihre Mitarbeit bedanken wir uns im Voraus.

### 1. Allgemeines

#### Wichtigkeit

0 = nicht zutreffend / 1 = niedrig / 2 = normal / 3 = hoch

#### Zufriedenheit

Nach Schulnoten (von 1 = sehr zufrieden bis 6 = sehr unzufrieden)

	0	1	2	3	1	2	3	4	5	6
Know-how von Fa. D. Schwabe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebotsabgabe (Termin, Vollständigkeit, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preis-/Leistungsverhältnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. Qualitätsmanagement

0 1 2 3

1 2 3 4 5 6

Qualität der gelieferten Teile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualitätsdokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Art und Qualität der Stellungnahme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umsetzung der Abstellmaßnahmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reaktionszeit auf Beanstandungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Laufende Lieferungen

0 1 2 3

1 2 3 4 5 6

Auftragsbearbeitung und -abwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liefertreue bei der Serie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibilität bei Termin oder Mengenänderung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 4. Kommunikation und Betreuung

0 1 2 3

1 2 3 4 5 6

Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kompetenz Ihrer Ansprechpartner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gibt es von Ihrer Seite Ergänzungen oder wünsche für unsere Zusammenarbeit?

.....  
 .....  
 .....

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!