

**Kundenbefragung  
 Beurteilung der Dienstleistung**

Bewertungskriterien	sehr zufrieden							keine Bewertung möglich	Teilnehmer	Durchschnitt
	1	2	3	4	5	6	7			
<b>Bauvorhaben:</b>										
<b>Wie zufrieden sind Sie in den folgenden Bereichen:</b>										
<b>1. Leistungserbringung</b>										
Flexibilität unsere Dienstleistung (kurzfristige Anfragen/Auftragsänderung...)	2	7						1	9	1,78
Termintreue	4	5						1	9	1,56
Zustand (Aussehen/Sicherheit) unserer Baustellen	4	6							10	1,60
Freundlichkeit unserer Mitarbeiter	7	3							10	1,30
Preis-Leistungsverhältnis unserer Dienstleistung	3	6	1						10	1,80
<b>2. Angebot und Rechnung</b>										
Korrektheit und Klarheit des Aufmasses	3	7							10	1,40
Korrektheit der Rechnung	4	5	1						10	1,70
Übereinstimmung zwischen Rechnungsinhalt und erbrachter Leistung	6	3	1						10	1,50
Baustellendokumentation	3	6	1						10	1,80
<b>3. Beratung und Betreuung</b>										
Erreichbarkeit des entsprechenden Mitarbeiters	5	4	1						10	1,60
Freundlichkeit des entsprechenden Mitarbeiters	7	3							10	1,30
Zuverlässigkeit des entsprechenden Mitarbeiters	5	4	1						10	1,60
Kompetenz und Sachkunde des entsprechenden Mitarbeiters	6	4							10	1,40
<b>4. Qualität</b>										
Fachliche Ausführung	5	5							10	1,50
Optische Qualität der erbrachten Dienstleistung	5	5							10	1,50
<b>5. Allgemein</b>										
Ich bin insgesamt sehr zufrieden mit den Leistungen der Firma Wiedemann.	3	6							9	1,67
Ich würde mich spontan wieder für die Firma Wiedemann entscheiden, wenn es um Sanierungsmaßnahmen geht.	5	4	1						10	1,60
Ich will langfristig Kunde der Firma Wiedemann bleiben.	3	6						1	9	1,67
Ich würde die Firma Wiedemann jederzeit weiterempfehlen.	6	4							10	1,40

Welcher Abteilung gehören Sie an?  Geschäftsführung  Einkauf  Technik  Sonstiges

**Durchschnitt Gesamtnote 1,56**