

B E R I C H T

**Kundenzufriedenheitsanalyse
für die Handwerksbetriebe der
BEST gGmbH
Boppard**

Queins Unternehmensberatung
Hauptstraße 83
54455 Serrig

Tel. 06581 / 9 55 66
Fax 0941 / 5 99 29 55 55
eMail: queins@queins-beratung.de

Auftraggeber:

**BEST gGmbH
Mainzer Str. 8
56154 Boppard**

Erstellt von:

Dipl.-Kfm. Benedikt Queins

Vorgelegt am:

14.07.2008

Gliederung

Seite

1. Auftragserteilung	3
2. Auftragsdurchführung	3
3. Erläuterungen zu den statistischen Maßzahlen	4
4. Ergebnisse der Auswertung	5
5. Zusammenfassende Beurteilung und Empfehlungen	14

Anlage

Anlage 1: Statistische Auswertung

- Gesamtauswertung
- Einzelauswertung Schreinerei
- Einzelauswertung Innenausbau / Renovierung / Hausmeister
- Einzelauswertung Garten- und Landschaftsbau
- Einzelauswertung Hauswirtschaft

Anlage 2: Erhebungsinstrument (Fragebogen)

Anlage 3: Ausgefüllte Fragebögen (in separatem Aktenordner)

Ergebnisse

1. Auftragserteilung

BEST gGmbH hat mich am 15.02.2008 mit der Durchführung einer Kundenzufriedenheitsanalyse für ihren Geschäftsbereich der Handwerksbetriebe beauftragt.

Der Umfang der Analyse umfasste

- a) die Entwicklung des Erhebungsinstruments,
- b) die Kontrolle des Rücklaufs der Fragebögen,
- c) die statistische Auswertung und
- d) die Anfertigung des vorliegenden Ergebnisberichts.

Die Projektierung erfolgt in Abstimmung mit Hr. Andreas Kupp.

2. Auftragsdurchführung

- 15.02.2008: Auftragserteilung
- 29.02.2008: Vorbesprechung mit den Bereichsleitern in Boppard, Diskussion des Rohentwurfs des Fragebogens
- März 2008: Weiterentwicklung des Fragebogens
- 08.04.2008: Verabschiedung des Fragebogens
- Ende April 2008: Versand von 211 Fragebögen durch den Auftraggeber
- Mai / Juni: Rücklauf von 57 Fragebögen (27 Prozent), davon 2 ausgesondert.
- 01.07.2008 bis 14.07.2008: Auswertung und Erstellung des Ergebnisberichts

3. Erläuterungen zu den statistischen Maßzahlen

Die Analyse wurde mit einfachen statistischen Methoden durchgeführt. Dabei wurden folgende Maßzahlen berechnet:

Mittelwerte

- Arithmetische Mittel
- Median

Streuungsmaße

- Standardabweichung
- Spannweite

Arithmetisches Mittel

Die Berechnung des arithmetischen Mittelwertes kann als bekannt vorausgesetzt werden.

Median

Sortiert man die Beobachtungswerte der Größe nach („geordnete Stichprobe“), so ist der Median der in der Mitte dieser Folge liegende Beobachtungswert. Da bei einer geraden Anzahl von Beobachtungen zwei mittlere Elemente existieren, wird aus diesen beiden Werten der arithmetische Mittelwert gebildet und Median genannt. Der Median ist im Gegensatz zum arithmetischen Mittel gegen sog. Ausreißer unempfindlich.

Standardabweichung

Zur Errechnung der Standardabweichung wird zunächst die sog. Varianz berechnet. Dabei handelt es sich um die quantitative Beurteilung der durchschnittlichen quadrierten Abweichung der gemessenen Werte von ihrem errechneten arithmetischen Mittel. Die Quadrierung hat den Vorteil, dass negative Abweichungen in positive Werte umgewandelt, allerdings besitzt der Varianzwert als Dimension das Quadrat des Merkmals. Es ist daher notwendig, die ursprüngliche Dimension durch Wurzelziehen wieder herbeizuführen. Die Quadratwurzel aus der Varianz wird Standardabweichung genannt.

Die Aussagekraft des Mittelwerts wird bei kleiner Standardabweichung gestärkt, bei großer Standardabweichung geschwächt. Denn bei kleiner Standardabweichung ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass sich ein beliebiger Punkt der Verteilung nahe beim Mittelwert befindet, bei großer Standardabweichung hingegen ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass sich ein beliebiger Punkt der Verteilung weit vom Mittelwert entfernt befindet. Als Faustregel kann gelten: Im Bereich der Standardabweichung liegen ca. zwei Drittel aller Messwerte.

Die Spannweite wird definiert als Differenz zwischen Maximalwert und Minimalwert. Die Spannweite berücksichtigt Ausreißer sehr stark und ist daher nur in Kombination mit anderen Maßzahlen sinnvoll zu interpretieren. Insbesondere trifft die Spannweite keine Aussage darüber, wie stark die Messwerte zwischen Maximal- und Minimalwert streuen.

4. Ergebnisse der Auswertung

Rücklauf

Von den 211 versandten Fragebögen wurden 57 zurückgesandt. Der Rücklauf erfolgte per Post und per Fax. Zwei Fragebögen wurden nicht in die Bewertung aufgenommen:

- Fragebogen Nr. 57, der sich eindeutig auf einen Wäschereikunden bezog und daher keine Aussagekraft in Bezug auf die handwerklichen Dienstleistungen besitzt,
- Fragebogen Nr. 3, dessen Beantworter eine untypisch negative Beurteilung abgegeben hat.

Was die Nichtberücksichtigung von Fragebogen 3 anbelangt, waren verschiedene Aspekte abzuwägen. Einerseits ist die Rückmeldung eines Kunden selbstverständlich auch dann ernst zu nehmen, wenn sie stark von den übrigen Beurteilungen abweicht. Andererseits wäre durch die durchgängig schlechte Bewertung (überwiegend Noten 4 und 5) die Streuungsmaße erheblich verzerrt worden.

Entscheidend für die Nichtberücksichtigung war letztendlich die Einschätzung des Auswerters, dass die Beantwortung des Fragebogens vermutlich in emotionaler Weise erfolgte und demnach nicht objektiv sein konnte. Es erschien daher gerechtfertigt, den Fragebogen von der Analyse auszunehmen.

Auswertung

Der Fragebogen besteht aus 12 Fragen, die überwiegend als geschlossene Fragen (ankreuzen) formuliert waren. Bei drei Fragen (7, 11 und 12) konnten die Kunden eine frei formulierte Antwort abgeben.

Die Messung der geschlossenen Fragen erfolgte zumeist auf einer Skala von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht). In der Regel wurden mehrere Unterpunkte, bei Frage 2 beispielsweise von a) bis e) abgefragt.

Die ausführliche Auswertung jedes Unterpunkts in Bezug auf die oben erläuterten Maßzahlen befindet sich in den Auswertungstabellen im Anhang.

Als Auswertungstabellen sind beigefügt:

1. Gesamtauswertung
2. Einzelauswertung Schreinerei
3. Einzelauswertung Innenausbau / Renovierung / Hausmeister
4. Einzelauswertung Garten- und Landschaftsbau
5. Einzelauswertung Hauswirtschaft

Es wird empfohlen, Bericht und Auswertungstabelle parallel zu lesen.

Frage 1: Welche Leistungen der Handwerksbetriebe haben Sie in den letzten beiden Jahren in Anspruch genommen?

- Garten- und Landschaftsbau
- Schreinerei
- Innenausbau und Renovierung / Hausmeisterdienste/Haustechnik
- Hauswirtschaft und Gebäudereinigung

Da die Kunden der vier Handwerksbetriebe einen identischen Fragebogen erhielten, wurde an dieser Stelle abgefragt, auf welche Bereiche sich die weiteren Antworten beziehen. Dies erlaubte in der weiteren Analyse nicht nur Rückschlüsse auf die handwerklichen Dienstleistungen im Gesamten, sondern auch auf die Zufriedenheitsniveaus differenziert nach den Einzelbereichen.

Es gab die folgende Anzahl von Antworten für die Bereiche

- Garten- und Landschaft: 7 Antworten 12,7 %
- Schreinerei: 41 Antworten 74,5 %
- Renovierung / Hausmeisterdienste / Haustechnik: 11 Antworten 20,0 %
- Hauswirtschaft und Gebäudereinigung: 5 Antworten 9,1 %

In der Summe errechnet sich ein Wert von 116,3, also mehr als 100 Prozent. Dies erklärt sich daraus, dass Mehrfachnennungen möglich waren. Sofern also ein Befragter an dieser Stelle mehr als einen Bereich gekennzeichnet hat, zählen die Wertung für jeden der angekreuzten Bereiche.

Frage 2. Wie zufrieden sind Sie im Gesamten mit den handwerklichen Diensten der Fa. BEST?

		1 sehr gut	2 gut	3 geht so	4 eher schlecht	5 schlecht
a)	Qualität der handwerklichen Ausführung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Breite des Leistungsangebots	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Preis-Leistungs-Verhältnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Kundenservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Erscheinungsbild der BEST gGmbH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Die Kunden bescheinigen den Handwerksbetrieben durchgängig sehr gute bis gute Leistungen. Das arithmetische Mittel der Ausprägungen a) bis e) liegt in der Bandbreite von 1,43 bis 2,06.

Besonders positiv fallen die Antworten für die Fragen nach der Qualität der handwerklichen Dienstleistungen (1,43) und nach dem Kundenservice (1,38) aus. Damit widerlegt BEST die These, dass mit leistungsgeminderten Mitarbeitern allenfalls mittelmäßige Leistungen erbracht werden können. Darüber hinaus bestätigen die Kunden der Handwerksbetriebe die Aussage der im Vorjahr befragten Wäschereikunden, die ebenfalls den Kundenservice als besonders positiv hervorhoben.

Das positive Ergebnis wird durch die geringe Standardabweichung der genannten Teilfragen verstärkt.

Lediglich die Frage nach dem Preis-Leistungsverhältnis (c) wird etwas kritischer beurteilt, denn die Bandbreite der Antworten variiert von 1 bis 5. Der Mittelwert ist mit 2,06 („gut“) dennoch sehr zufrieden stellend. Aus anderen Zusammenhängen ist es dem Auswerter hinlänglich bekannt, dass eine psychologische Hemmschwelle dazu führt, die Frage nach dem Preis-Leistungsverhältnis stets zu negativ zu beantworten: Man möchte nicht dazu beitragen, dass die Preise in Zukunft angehoben werden.

Frage 3: Wie beurteilen Sie die Qualität der Arbeiten

		1 sehr gut	2 gut	3 geht so	4 eher schlecht	5 schlecht
a)	Präzision / Sauberkeit bei der Ausführung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Qualität des Endergebnisses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Das erfreuliche Ergebnis aus Frage 1 in Bezug auf die Qualität (a) wird durch die Antworten auf Frage 2 bestätigt. Sowohl die Prozess- als auch die Ergebnisqualität werden von den Kunden geschätzt, was sich in mit Mittelwerten von 1,45 bzw. 1,46 ausdrückt. Dieses Ergebnis wird wiederum durch die geringe Standardabweichung (0,57) verstärkt.

Besonders hoch ist die Zufriedenheit mit dem Bereich Schreinerei. Betrachtet man diesen Bereich separat, erzielt die Schreinerei sogar das hervorragende Ergebnis von 1,29 (a) bzw. 1,32 (b).

Der Bereich Garten- und Landschaftsbau fällt gegenüber den Gesamt-Handwerkbetrieben etwas ab. Analysiert man nur die sieben Fragebögen, die sich auf den Garten- und Landschaftsbau beziehen, wird ein Mittelwert von lediglich

1,86 (a und b) erreicht. Ähnlich sieht es mit dem Bereich Hauswirtschaft aus. Hier liegt die Zufriedenheit bei 1,80 für beide Teilfragen.

Der Bereich Renovierung liegt mit 1,45 für beide Teilfragen im mittleren Bereich.

Frage 4: Wie bewerten Sie die Kundenbetreuung durch unsere Mitarbeiter?

		1 sehr gut	2 gut	3 geht so	4 eher schlecht	5 schlecht
a)	Kundengespräch vor Auftragserteilung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Schnelligkeit und Termintreue bei der Angebotsabgabe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Terminfindung für die Auftragsausführung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Korrektheit von Aufmaß und Rechnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auch die Kundenbetreuung erhält durchgängig sehr gute Bewertungen. Besonders positiv fällt Punkt a (Kundengespräch vor Auftragserteilung) mit einem arithm. Mittel von 1,30 auf. Es folgen Punkt b (1,39) und Punkt d (1,41). Auch Punkt c (Terminfindung für die Auftragsdurchführung) fällt mit 1,4 nur geringfügig ab.

Die Einzelanalyse nach Bereichen zeigt, dass die Kunden mit der Schreinerei überdurchschnittlich zufrieden sind. Auch der Bereich Hauswirtschaft erzielt bis auf Teilfrage d (2,0) überdurchschnittlich gute Werte. Das Ergebnis von Teilfrage d ist wegen der geringen Anzahl von Rückmeldungen und die hohe Streuung jedoch mit Vorsicht zu interpretieren.

Auch die beiden anderen Bereiche erreichen respektable Werte. In der Gesamtbeurteilung kann festgestellt werden, dass alle Handwerksbetriebe in Bezug auf Kundenbetreuung dicht beieinander liegen und sehr gute Ergebnisse aufweisen.

Die Ergebnisse der Befragung können als Indiz dafür gewertet werden, dass im Hause BEST eine durchgängige Kultur der Kundenorientierung existiert. In der Fähigkeit, stabile Kundenbeziehungen aufbauen zu können, liegt sicherlich eine der besonderen Stärken von BEST, wie auch schon in der Kundenbefragung Wäscherei im Jahr 2006 festzustellen war.

Frage 5: Wie bewerten Sie die Reklamationsbearbeitung

Ich hatte noch keine Reklamationen.
(bitte weiter mit Frage 6)

		1 sehr gut	2 gut	3 geht so	4 eher schlecht	5 schlecht
a)	Abwicklung von Reklamationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Bearbeitungsdauer von Reklamationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Information über den Verlauf der Reklamationsbearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Hatten Sie das Gefühl, bei einer Reklamation gut betreut zu werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Von 55 Befragten haben 39 geantwortet, dass sie noch keine Reklamation hatten. Weitere drei Personen haben keine Kreuzchen gesetzt. Die Personen, die bereits Reklamationen hatten, bewerten die Reklamationsbearbeitung durchschnittlich mit der Note „gut“, und zwar durchgängig für alle Unterpunkte.

Die Streuung der Meinungen ist mit Werten zwischen 0,67 und 0,99 eher gering. Es gibt lediglich eine 4 („eher schlecht“) für Teilfrage d.

Im Vergleich der Handwerksbereiche erzielt die Schreinerei wiederum einen überdurchschnittlich guten Wert. Die Hauswirtschaft hingegen fällt gegenüber den anderen Bereichen etwas ab, so dass die Zufriedenheit mit der Reklamationsbearbeitung allenfalls als befriedigend zu bezeichnen ist. Hier könnte also noch ein Verbesserungspotenzial bestehen, auch wenn die Anzahl von 5 Antworten für den Bereich diesen Schluss nicht zweifelsfrei zulässt.

Frage 6: Wie beurteilen Sie unser Unternehmen im Vergleich zum Wettbewerb?

		besser	gleich gut	schlechter	weiß nicht
a)	Preis-Leistungs-Verhältnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Qualität der handwerklichen Leistung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Zuverlässigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Freundlichkeit u. persönlicher Kontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auch in dieser Frage erhalten die Handwerksbetriebe gute bis sehr Bewertungen, die Aspekte c (Zuverlässigkeit) und d (Freundlichkeit) erreichen sogar einen Mittelwert von 1,43 bzw. 1,40. Das Ergebnis korrespondiert hier mit den Ergebnissen

aus Frage 2 Punkt d (Kundenservice) und Frage 4 (Kundenbetreuung), die ebenfalls überdurchschnittlich positiv gesehen wurden.

Besonders bedeutsam sind das Preis-Leistungs-Verhältnis (Punkt a) und die Qualität der handwerklichen Leistung (Punkt b), da damit die Kernleistung des Unternehmens angesprochen wird. Bewertungen von 1,76 bzw. 1,60 können sich durchaus sehen lassen, zumal die Streuung der Meinungen mit einer Standardabweichung von 0,57 bzw. 0,50 als sehr gering anzusehen sind.

In der Betrachtung der Einzelbereiche lassen sich keine signifikanten Unterschiede zwischen den Bereichen feststellen. Alle Bereiche schneiden im Vergleich zu Wettbewerbern gut ab.

7. Welche neuen handwerklichen Dienstleistungen könnten für Sie zukünftig von Interesse?

Dienstleistungen für Privatpersonen, z. B. Rundumservice für Haus und Garten, Anlieferung von Mittagessen, Dienstleistungen für Firmen, z. B. Hausmeisterdienste, Pflege rund um das Gewerbeobjekt, Catering usw.

Es wurden folgende Antworten auf diese offene Frage gegeben:

- Rundumservice für Haus und Garten (Lfd. Nr. 1, 8, 23, 29, 36, 43, 45)
- Mittagessen, Leistung jedoch noch nicht absehbar (Lfd. Nr. 7)
- Mittagessen (Lfd. Nr. 30, 31)
- Schreinerleistung und Renovierung im Paket (Lfd. Nr. 10)
- Restaurierung von Haus (Lfd. Nr. 23)
- Restaurierung von Möbeln (Lfd. Nr. 23)
- Einkaufsservice für Gehbehinderung / Botengänge (Lfd. Nr. 30)
- Hausmeisterservice (Lfd. Nr. 41)
- Instandsetzungsarbeiten am Haus (Lfd. Nr. 39)
- Teilweise Garten- und Landschaftsbau, wie Pflasterarbeiten und Gehölzpflege (Lfd. Nr. 52)
- Kein Bedarf zurzeit. Sollte in absehbarer Zeit etwas zu tun sein, werde ich mich direkt mit Hr. Adam in Verbindung setzen und kein weiteres Angebot mehr einholen (Lfd. Nr. 49).

Die oben stehenden Antworten orientieren sich stark an den vorgegebenen Antwortvorschlägen. Auffällig ist, dass hierbei überwiegend die „Dienstleistungen für Privatpersonen“ angesprochen werden. Offensichtlich wirkt die Art der Leistungs-

erbringung und das hohe Maß an Kundenorientierung gegenüber Privatpersonen stärker akquisitorisch als gegenüber Firmenkunden.

Die Aussagen können teilweise auch als Hinweis darauf gedeutet werden, dass der Name BEST zunehmend als „Marke“ wahrgenommen wird, die man mit fachlicher und organisatorischer Qualität in Verbindung bringt.

Frage 8: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Leistungen der handwerklichen Bereiche

- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Wenig zufrieden
- Unzufrieden

- Wir würden uns als Stammkunde bezeichnen

Das Zufriedenheitsniveau erreicht mit einem Mittelwert von 1,34 bei einer Standardabweichung von 0,48 einen hervorragenden Wert. Zum Vergleich: Die Befragung des letzten Jahres zur Wäscherei wiesen einen Wert von 2,20 bei einer relativ starken Streuung von 0,94 auf.

Keine der befragten Personen haben „wenig zufrieden“ oder „unzufrieden“ angekreuzt (abgesehen von Befragtem Nr. 3, dessen Fragebogen aus der Bewertung herausgenommen wurde).

Die Zusatzfrage „Wir würden uns als Stammkunde bezeichnen“ wurde immerhin von 11 Personen (20 %) bejaht.

Frage 9. Die Fa. BEST beschäftigt im hohen Maße behinderte und sonstige benachteiligte Menschen. Wie wichtig ist dieser Aspekt für eine Beauftragung?

- Spielt für meine Entscheidung keine Rolle
- Ich bin bereit einen geringfügig höheren Preis zu zahlen
- Ich bin bereit einen deutlich höheren Preis zu zahlen

Dreiundzwanzig von 53 Personen (43,3 %) gaben an, dass der soziale Aspekt für sie keine Rolle spielt. Weitere 27 (50,9 %) gaben an, dass sie bereit seien, einen geringfügig höheren Preis zu zahlen. Nur zwei Personen würden auch einen deutlich höheren Preis zahlen.

Dieses Ergebnis zeigt, dass der soziale Aspekt für die Kaufentscheidung keinen allzu großen Einfluss ausübt. Entscheidend bleibt die Kernleistung. Die Sozialverträglichkeit der Leistungserstellung ist allenfalls ein Nebenaspekt, der jedoch positiv bewertet wird.

10. Würden Sie die Leistungen der BEST gGmbH weiter empfehlen

- Ja
 Nein
 Vielleicht

Bei der Auswertung wurde der Wert „Ja“ mit einer 1, der Wert „Vielleicht“ mit einer 2 und der Wert „Nein“ mit einer 3 kodiert.

Das arithmetische Mittel liegt bei hervorragenden 1,05, bei einer extrem geringen Streuung von 0,30. Damit würden 53 von 55 Befragten die Handwerksbetriebe weiterempfehlen. Die beiden nicht positiven Stellungnahmen beziehen sich auf die Bereiche Garten- und Landschaftsbau („Vielleicht“) und Hauswirtschaft („Nein“).

Das bereichsübergreifende Ergebnis ist ein weiterer Hinweis darauf, dass nicht nur die Leistungen sehr geschätzt werden, sondern auch die Kundenbeziehungen stabil sind. Man ist offensichtlich der Auffassung, dass BEST mit seinen handwerklichen Dienstleistungen im Vergleich zu den Wettbewerbern überdurchschnittliche Leistungen erbringt, was wiederum mit den positiven Ergebnissen von Frage 6 (Wie beurteilen Sie unser Unternehmen im Vergleich zum Wettbewerb?) korrespondiert.

Frage 11. Bitte nennen Sie uns positive und negative Beispiele aus der bisherigen Zusammenarbeit

20 von 55 Befragten haben positive und negative Beispiele benannt:

Positive Beispiele:

- Angenehme Zusammenarbeit
- Positive Beispiele: verschiedene Schreinerarbeiten
- Bestattung: Alles sehr positiv abgewickelt worden, schnell, freundlich, kompetent
- War alles gut!
- Termine wurden eingehalten. Beratung war gut durch Hr. Adam
- War immer sehr freundlich, Termine hält er ein (Schreinerei)

-
- Gute handwerkliche Arbeit bei der Restaurierung von Fenstern; undifferenzierter Umgang mit Silikon (Schreinerei)
 - Sehr gute Beratung, präzise Ausführung, sehr guter menschlicher Kontakt zu dem Leiter der Werkstatt Ellern
 - Service, Arbeit, Kundenbetreuung: sehr gut (Hauswirtschaft)
 - Die Zusammenarbeit mit Hr. Adam war von Anfang an vorbildlich. Es war eine gute harmonische Zusammenarbeit von der ersten Begrüßung bis zum letzten Handschlag. Die Ruhe bei der Arbeit von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter war super. Eine Behinderung war nicht festzustellen. Schade, dass es nicht noch mehr solche Firmen gibt, die Behinderten eine Chance geben.
 - Sehr zuverlässige und qualifizierte Mitarbeiter in der Tischlerei
 - Sehr positiv: Renovierung (Fenster, Türen) unter Berücksichtigung denkmalpflegerischer Aspekte, Bau einer Haustür passend zum Charakter des Hauses, Arbeit wird von allen geschätzt (Schreinerei, Renovierung)
 - Mit der Person Herrn Adams für Beratung + Ausführung gibt es für mich keinen anderen Schreiner
 - Zuletzt wurden bei uns im Kindergarten 2 Treppengitter angefertigt sowie 2 Geländer mit Plexiglas verkleidet und Treppenabsätze verschlossen. Dieser Auftrag wurde in allen Bereichen zu unserer Zufriedenheit erledigt.

Negative Beispiele:

- Es wurden mehr Pflanzen herausgerissen als vereinbart (Garten- und Landschaftsbau)
- Präzision der Ausführung und Qualität des Endergebnisses kommt auf die ausführenden Mitarbeiter an. (Garten- und Landschaftsbau)
- Versiegelung von Fensterrahmen wurden im Angebot aufgeführt, anschließend bei der Durchführung nicht gemacht und auch nicht berechnet. Bitte künftig ausführen. (Schreinerei)
- Ärgerlich, deshalb kein Folgeauftrag erteilt: Bei Fensterreinigung wurde An- und Abfahrt (je ca. 1 km) mit voller Stunde und vollem Arbeitslohn (28,50 Euro) berechnet; Service, Arbeit Kundenbetreuung: sehr gut. (Hauswirtschaft)

Es wird deutlich, dass die positiven Beispiele im erheblichen Maße überwiegen. Zwei der vier kritischen Anmerkungen beziehen sich auf den Bereich Garten- und Landschaftsbau; ein Befund, der dadurch verstärkt wird, dass nur 7 von 55 Fragebögen sich auf den Garten -und Landschaftsbau beziehen. Ebenso ist eine kritische Anmerkung zur Hauswirtschaft in Bezug auf 5 Rückläufe ein hoher Prozentsatz. Es muss jedoch angemerkt werden, dass die Anzahl von 7 bzw. 5 keine statistisch ein-

deutige Stellungnahme zulässt, so dass die Rückmeldungen eher als Anmerkungen zu verstehen sind, die man in Zukunft weiter beobachten sollte.

Frage 12. Gibt es Ihrerseits Anregungen oder Wünsche, die eine Zusammenarbeit in Zukunft weiter fördern würden?

Auf diese Frage wurde wie folgt geantwortet:

- Läuft doch alles gut; Preise sind überall zu hoch.
- Angefangene Erledigungen zügig fertig stellen
- Nein
- Bin rundum zufrieden gewesen.
- Sehr gute Zusammenarbeit. Würde jederzeit die Firma BEST wieder in Anspruch nehmen!

Die Fragestellung, deren Intention es war, zu weiteren kritischen Anmerkungen anzuregen, wird von den Kunden durchgängig zur Bestätigung der positiven Einschätzungen genutzt.

5. Zusammenfassende Beurteilung und Empfehlungen

Die Kunden bescheinigen den Handwerksbetrieben der BEST gGmbH ein hervorragendes Leistungsniveau. Dies ist umso erfreulicher, als BEST mit einer Vielzahl leistungsgeminderter Mitarbeiter arbeitet, was sich für den Kunden offensichtlich nicht negativ, mitunter sogar positiv, bemerkbar macht.

Ebenso wie die Analyse der Wäscherei im Vorjahr hat auch die vorliegende Auswertung der Handwerksbereiche gezeigt, dass die sehr gute Kundenbeziehung ein besonderes Merkmal aller BEST-Dienstleistungen ist. Die Kunden schätzen das gute persönliche Verhältnis, die Freundlichkeit, die Hilfsbereitschaft und die Termintreue. In Verbindung mit der sowohl fachlich als auch organisatorisch guten Ausführung ergibt sich für den Kunden das Bild eines herausragenden Dienstleisters.

Aus beraterischer Sicht können- ausgehend von den gewonnenen Erkenntnissen der Kundenzufriedenheitsanalyse - folgende Maßnahme empfohlen werden:

-
1. Preise anheben,
 2. Mengen steigern
 - a) mit dem Markt wachsen
 - b) Zielgruppenspezifische Akquisitionsmaßnahmen

Die Analyse hat gezeigt, dass das Zufriedenheitsniveau überdurchschnittlich hoch ist, so dass maßvolle Preiserhöhungen ohne negative Mengeneffekte möglich sein sollten. Dadurch können auch die Deckungsbeiträge der Bereiche erhöht werden, sofern es gelingt, die Gemeinkosten zu kontrollieren.

Bei allen betrachteten Geschäftsfeldern handelt es sich um wachsende Märkte, was eine gute Ausgangssituation für ein nachhaltiges Mengenwachstum darstellt. Einerseits ist eine allgemein steigende Bereitschaft der Privathaushalte, haushaltsnahe Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen festzustellen, andererseits führt ein wachsender Anteil älterer Menschen zu einem erhöhten Dienstleistungsbedarf in den Bereichen Hauswirtschaft, Renovierung und Gartenpflege.

Zusätzlich sollte in Betracht gezogen werden, die Öffentlichkeitsarbeit und Akquisitionstätigkeit, die bislang überwiegend bereichsspezifisch erfolgt, in Zukunft durch zielgruppenspezifische Kundenansprache zu ergänzen. Wie gegebenenfalls das Marketing und die interne Organisation anzupassen und zu ergänzen wären, könnte beispielsweise in einem hausinternen Workshop geklärt werden.

Serrig, 14.07.2008

Dipl.-Kfm. Benedikt Queins