

## Checkliste Kundenzufriedenheit

Quelle: Nagel, Kurt, Heinz Stark. *Marketing und Management. Aus der Reihe: Führungswissen für kleine und mittlere Unternehmen*. Bad Wörishofen: Holzmann Verlag. 2009. S. 132.

### Immer auf der sicheren Seite

- ✓ **Garantiert virenfrei** Bevor wir Ihnen eine Datei zum Download anbieten, haben wir diese auf Viren untersucht. Dateien, die Sie direkt von uns erhalten, sind somit garantiert virenfrei.
- ✓ **Kostenfreier Benachrichtigungsservice** Bei wichtigen Änderungen zu diesem Download informieren wir Sie gerne kostenfrei und unverbindlich per E-Mail.
- ✓ **Von unserer Fachredaktion geprüft** Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

### Marketing und Management

Bestell-Nr. 1821.04, Preis 33,90 € inkl. MwSt. zzgl. Versandkosten  
[www.holzmann-medienshop.de](http://www.holzmann-medienshop.de)



Eine einfache Checkliste zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit bei Privatkunden zeigt nachfolgende Abbildung:

Kundenzufriedenheit,  
Checkliste

7 Fragen zur Kundenzufriedenheit				
Dies interessiert uns: (bitte ankreuzen!)	Sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	Gar nicht zufrieden
- Sie waren mit der Beratung vor der Auftragsvergabe ...				
- Sie waren mit der Zeitdauer bis zum Angebotserhalt ...				
- Sie waren mit der Qualität (Ergebnis) der erbrachten Leistung ...				
- Sie waren mit der Sauberkeit und Pünktlichkeit bei der Leistungserbringung ...				
- Sie waren mit der Betreuung (z.B. Information bei Terminproblemen) ...				
- Sie sind mit unseren Leistungen insgesamt ...				
- Was sollten wir verbessern?				
Vielen Dank für Ihre Unterstützung!				

Die Ergebnisse von Kundenzufriedenheitsmessungen können dann zu allgemeinen oder gegliederten

- Kundenzufriedenheitskennziffern
  - Kundenzufriedenheitsindex oder -indices
  - Kundenzufriedenheitsprofil
- zusammengefasst werden.