

IfK, Kirchberg 28, 51491 Overath

Christine Scheidemantel
Scheidemantel GmbH & Co. KG
Darmstätter Str. 11

65474 Bischofsheim

Anzahl der Meldungen und deren Bewertungen für den Zeitraum 01. bis 12.2013

		Durchschnitt	1	2	4	5
Zufriedenheitskarte Kundendienst		1,05				
	Die Terminabsprache und Betreuung durch das Büro war ausgezeichnet		72	10	0	0
	Die eingebauten Produkte entsprechen voll unseren Erwartungen		41	2	0	0
	Die Ausführung der Arbeiten war sehr gut und sauber.		87	2	0	0
	Die Techniker waren pünktlich, freundlich und ihr Verhalten war mustergültig.		89	1	0	0
Empfehlungsschreiben Projektmanagement		1,45				
Terminabsprache		1,00	6	0	0	0
	Erreichbarkeit (Geschäftszeiten)	1,79	8	14	1	0
	Freundlichkeit bei Erstkontakt		11	12	1	0
	Kompetenz Telefonzentrale		5	14	3	0
	Terminfindung (Wunscherfüllung)		10	13	2	0
Fachberatung		1,17	5	1	0	0
	Pünktlichkeit des Fachberaters	1,35	21	4	0	0
	Freundlichkeit des Fachberaters		19	6	0	0
	Fachkompetenz des Fachberaters		21	4	0	0
	Eingehen auf Ihre Wünsche		17	7	0	0
	Sofort-Preis-Kompetenz		8	12	1	0
	Präsentation der Produkte/Leistungen		11	12	1	0
schriftliche Angebotserstellung		1,00	6	0	0	0
	Erste Präsentation durch Fachberater	1,46	14	10	0	0
	Schnelligkeit der Angebotserstellung		16	9	0	0
	Umfang der Angebotsbeschreibung		15	10	0	0
	Verständlichkeit der Beschreibungen		13	12	0	0
	Preis/Leistungsverhältnis		7	15	0	0
Technische Ausführung		1,00	6	0	0	0
	Sauberkeits- und Schutzmaßnahmen	1,38	14	10	1	0
	Qualität handwerkliche Ausführung		15	10	0	0
	Qualität Organisation/Ablauf		16	8	1	0
	Einhaltung der Terminzusage		17	8	0	0
	Anleitung zur Bedienung/Erklärung		13	11	0	0
	Demontage und Entsorgung		19	6	0	0
	Klarheit Abnahme und Übergabe		18	7	0	0
Leistungsberechnung		1,33	4	2	0	0
	Leistungs-Dokumentation/Aufmaß	1,52	12	12	0	0
	Rechnung /Übereinstimmung Angebot		14	9	1	1
	Schnelligkeit Rechnungsstellung		14	10	0	0
Reklamation		1,33	4	2	0	0
	Umgang mit ihrer Reklamation	1,49	7	6	0	0
	Qualität der Nachbesserung		7	5	0	0
	Schnelligkeit Reaktion/Nachbesserung		7	4	1	0



helle