

IfK, Kirchberg 28, 51491 Overath

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

65474 Bischofsheim

Anzahl der Meldungen und deren Bewertungen für den Zeitraum 01. bis 12.2014

	Durchschnitt	1	2	4	5
Zufriedenheitskarte Kundendienst	1,06				
Die Terminabsprache und Betreuung durch das Büro war ausgezeichnet		235	19	5	0
Die eingebauten Produkte entsprechen voll unseren Erwartungen		138	10	1	0
Die Ausführung der Arbeiten war sehr gut und sauber.		263	3	1	0
Die Techniker waren pünktlich, freundlich und ihr Verhalten war mustergültig.		265	1	0	0
	Mail				
	1,72				
	Brief				
	1,64				
Empfehlungsschreiben Projektmanagement					
Terminabsprache	1,00	3	0	0	0
Erreichbarkeit (Geschäftszeiten)		5	9	1	0
Freundlichkeit bei Erstkontakt		9	5	1	0
Kompetenz Telefonzentrale		5	6	2	2
Terminfindung (Wunscherfüllung)		8	5	2	0
Fachberatung	1,00	3	0	0	0
Pünktlichkeit des Fachberaters		11	4	0	0
Freundlichkeit des Fachberaters		11	4	0	0
Fachkompetenz des Fachberaters		12	3	0	0
Eingehen auf Ihre Wünsche		10	5	0	0
Sofort-Preis-Kompetenz		7	5	0	1
Präsentation der Produkte/Leistungen		7	6	1	0
schriftliche Angebotserstellung	2,33	2	0	0	1
Erste Präsentation durch Fachberater		5	7	0	0
Schnelligkeit der Angebotserstellung		8	5	0	0
Umfang der Angebotsbeschreibung		7	6	0	0
Verständlichkeit der Beschreibungen		5	6	2	0
Preis/Leistungsverhältnis		4	8	0	0
Technische Ausführung	1,33	2	1	0	0
Sauberkeits- und Schutzmaßnahmen		9	5	0	0
Qualität handwerkliche Ausführung		11	3	0	1
Qualität Organisation/Ablauf		11	3	0	1
Einhaltung der Terminzusage		11	3	1	0
Anleitung zur Bedienung/Erklärung		9	4	2	0
Demontage und Entsorgung		11	4	0	0
Klarheit Abnahme und Übergabe		9	5	1	0
Leistungsberechnung	2,33	2	0	0	1
Leistungs-Dokumentation/Aufmaß		10	3	1	0
Rechnung /Übereinstimmung Angebot		11	1	0	2
Schnelligkeit Rechnungsstellung		12	3	0	0
Reklamation	2,33	2	0	0	1
Umgang mit ihrer Reklamation		0	2	1	0
Qualität der Nachbesserung		2	1	0	0
Schnelligkeit Reaktion/Nachbesserung		1	1	1	0



Handwritten signature: halle the