



**KNOW****NOW**  
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

## Ermittlung der Kundenzufriedenheit

### **UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW**

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates



1. Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit der A-Kunden

<b>Kundenname:</b>		<b>Kunden-Nr.:</b>							
<b>Ihr Vorteil als Know-NOW User:</b>									
Ort:		Abteilung:							
Telefonnummer:		Telefonanruf <input type="checkbox"/>							
Tel.:		Datum							
Fax:		Kundenbesuch <input type="checkbox"/>							
E-Mail:		Datum							
<b>Kundenanforderungen</b>		<b>Priorität für den Kunden</b>		<b>Bewertung des Kunden</b>					
		Unwichtig		Sehr wichtig		Sehr schlecht		Sehr gut	
Qualität der Produkte / Leistung		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erfüllung der Kundenanforderungen (Zuverlässigkeit, Termintreue, Mengentreue)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Lieferfristen / Lieferzeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preissituation (Preisgestaltung, Rabattsystem u.a.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusammenarbeit (Reaktionszeit, Erreichbarkeit, Rückrufverhalten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung (Kompetenz und Freundlichkeit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstleistung / Service (logistische Unterstützung, Mehrwert)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Bemerkungen** (z.B.: spezielle Produktprobleme, Erläuterungen zu Verbesserungspotenzial, andere Kundenforderungen):

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

**informieren?**

**Maßnahmen** (Name, Erledigungstermin, Status, Verantwortlicher, Aufwand der Befragung. Wer erledigt was, bis wann?):

Name:	Aktivität:	Erledigt am:

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:



Tools for Success

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

2. Bogen zur

Selbsteinschätzung der Kundenzufriedenheit der B-Kunden für das Jahr

Kunden-Nr. , Kundenname	in EUR	Im Vergleich zum Vorjahr in %	den Kunden	Kunden	Ereignisse	Einschätzung der Zufriedenheit			
						Sehr schlecht			Sehr gut
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter  
[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

# Ihr Vorteil als Know-NOW User:



Tools for Success

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

3. Bogen zur Reklamationsauswertung C-Kunden für das Jahr

Kunden-Nr. Kundenname	Reklamationen	in EUR	Fehlerrückstellungen kosten in EUR	Reparaturumfang umfang in %	Veränderung zum Vorjahr in %
Kostenlos und unverbindlich registrieren unter					
<a href="http://www.know-now.de/join">www.know-now.de/join</a>					

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?  
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
 Registrieren und downloaden!

### Hinweise zur Nutzung des Formblattes zu Ermittlung der Kundenzufriedenheit:

Damit Sie den richtigen Weg für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit finden Sie in diesem Tool drei unterschiedliche Wege der Ermittlung der Kundenzufriedenheit.

## Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
  - Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
  - Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme
- Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)

Das Problem für den Unternehmer besteht nun darin, dass er im Tagesgeschäft die Kundenanforderungen nicht wahrnehmen kann. Das heißt, er weiß im Detail nicht, welche Anforderungen die Kunden an die einzelnen Komponenten seiner Leistungen stellen. Deshalb kann er die Ressourcen/Mittel nicht optimal auf die einzelnen Komponenten aufteilen und setzt möglicherweise falsche Schwerpunkte. Somit läuft er Gefahr, am Kunden vorbei am Markt zu agieren.

Dem trägt dieses Formblatt Rechnung, indem den vermutlichen Kundenanforderungen die Priorität für den Kunden (von unwichtig bis sehr wichtig) und die Bewertung der „Ist-Leistung“ (von sehr schlecht bis sehr gut) durch den Kunden selbst gegenübergestellt wird.

### Konkretes Vorgehen:

1. Identifikation des zu bewertenden Kunden und Eingabe der Daten in das Formblatt.
2. Erfassen und Eintragen der „vermutlichen“ Kundenforderungen (ggf. mit diesen bitte die bereits eingetragenen Beispiele ersetzen)
3. Erheben der Daten, am besten im persönlichen Gespräch mit dem Kunden. Dabei bitte die vermutlichen Anforderungen verifizieren und Details erfragen.
4. Detaillierte, zusätzliche Informationen unter Bemerkung eintragen (z.B. Beschwerden, spezielle Forderungen, Anregungen des Kunden, ...).
5. Vorrangig: Bei für den Kunden wichtigen Anforderungen, aber schlechter Bewertung umgehend Maßnahmen einleiten.

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
Registrieren und downloaden!

Eine derartige Bewertung sollte bei wichtigen Kunden jährlich erfolgen. Es ist dann möglich, Trends zu erkennen und zu handeln.

Der „Maßnahmenteil“ der Tabelle kann durch Einfügen von Tabellenzeilen jederzeit erweitert werden. Bei Seitenumbruch wird die Überschrift des „Maßnahmenteils“ zu Beginn jeder neuen Seite automatisch wiederholt.

## 2. Bogen zur Selbsteinschätzung der Kundenzufriedenheit der B-Kunden

**Ihr Vorteil als Know-NOW User:**  
Für die Kunden der Kategorie B-Kunden (B2B) wird die Kundenzufriedenheit anhand der Rückmeldungen von Kunden und eigener Einschätzungen jährlich zu beurteilen.

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Beispielhafte Kriterien zur Einschätzung der Kundenzufriedenheit könnten sein:

- Die Veränderung des Umsatzes zum Vorjahr
- Die Veränderung der Kundenanzahl zum Vorjahr
- Explizit vorhandenes positives oder negatives Feedback vom Kunden (z.B. vom Kunden zugesandte Lieferantenbewertungen)

**Kostenlos und unverbindlich registrieren unter**

**[www.know-now.de/join](http://www.know-now.de/join)**

## 3. Bogen zur Reklamationsauswertung der C-Kunden

Für den Umfang der C-Kunden ist ggf. eine Auswertung der im jeweiligen Jahr vorhandenen Reklamationen oder Beschwerden bzw. deren Veränderungstrends ausreichend.

Beispielhafte Kriterien zur Erfassung der Kundenreklamationen könnten sein:

- Anzahl Reklamationen
- Reklamationskosten in EUR
- Reklamationsumfang in %
- Veränderung zum Vorjahr in %
- ...

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**  
**informieren?**

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:  
**Registrieren und downloaden!**

**Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:**

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Aktivieren Sie in der Leiste „Start“, Gruppe „Absatz“ das Symbol „Alle anzeigen“. Alternativ können Sie in der Leiste „Datei“ auf „Optionen“ klicken, im sich öffnenden Fenster „Anzeige“ auswählen und das Häkchen bei „alle Formatierungszeichen anzeigen“ setzen.
2. Löschen Sie nun zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Löschen Sie das Kopfzeilen-Logo wie vorher, indem Sie dieses markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Ein neues Logo fügen Sie ein, indem Sie in der Leiste „Einfügen“, Gruppe „Illustrationen“ auf das Icon „Grafik“ klicken und Ihre Datei auswählen.
7. Diese Hinweisseite entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
8. Das Dokument ist im Kompatibilitätsmodus (\*.doc) zu vorherigen Office-Versionen gespeichert. In der Leiste „Datei“, können Sie das Dokument durch Betätigen der Schaltfläche „Konvertieren“ in das aktuelle Format \*.docx umspeichern.

**Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:**

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.