

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

### 1. STAMMBLATT

<b>Prozesseigentümer</b>	Vertrieb
<b>Stellvertreter</b>	QM
<b>Vorgängerprozess</b>	Vertrieb
<b>Nachfolgeprozess</b>	Alle Unternehmensprozesse, die Einfluss auf die Kundenzufriedenheit haben
<b>Prozessart</b>	<input type="checkbox"/> Führungsprozess <input type="checkbox"/> Kernprozess <input type="checkbox"/> Unterstützungsprozess
<b>Prozessintervall</b>	Turnusmäßig alle 12 Monate oder bei speziellem Bedarf
<b>Mitgeltende Unterlagen/ Wechselwirkungen</b>	- 9 FB 01 Kennzahlenkatalog - 7 PB 04 Lenkung dokumentierter Information

### MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center


Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

**+49 (0) 170 810 54 31**

oder E-Mail unter:

**[info@qm-service-wn.de](mailto:info@qm-service-wn.de)**

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.  
 Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.  
 Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

erzeugen?) - abgeschlossene Geschäfte - Kundenfeedback		- Kenntnisse über Kundenzufriedenheit - Maßnahmen zu deren Steigerung
<b>Anstoß/Ende:</b> (Was startet und beendet den Prozess?) - Bewertung oder spezieller Be-	<b>Leistungsindikatoren:</b> (Welche Prozessziele sind festgelegt?) - Es erfolgt eine mindestens jährli-	<b>Vorgehen bei Störungen:</b> - Information an die GF

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

### 2. INHALT

1.	STAMMBLATT.....	1
2.	INHALT .....	2
3.	DOKUMENTENHISTORIE .....	2
4.	VERTEILER .....	2
5.	ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE.....	2
6.	CHANCEN .....	3
7.	PROZESS/PRODUKTRISIKEN .....	3
8.	HINWEISE ZUR NUTZUNG .....	3
9.	ZIEL, ZWECK UND ANWENDUNGSBEREICH .....	3
10.	ALLGEMEINES.....	3
11.	PROZESSÜBERSICHT .....	4
12.	DETAILLIERTE ERGÄNZUNG ZU DEN EINZELNEN PROZESSSCHRITTEN.....	5

### 3. DOKUMENTENHISTORIE

Was	Warum	Wer	Ausgabe-Datum (Freigabe)
Alle Seiten	Ersterstellung	Max Mustermann	xx.xx.xxxx

### MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

**+49 (0) 170 810 54 31**

oder E-Mail unter:

[info@qm-service-wn.de](mailto:info@qm-service-wn.de)

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.  
 Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.  
 Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Unterstützung	Diese Stelle ist verpflichtet mitzuwirken und zu unterstützen.
Information	Diese Stelle muss informiert werden.
GF	Geschäftsführung
QM	Qualitätsmanagement

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

### 6. CHANCEN

(Welche Chancen für einen zusätzlichen Nutzen zum geplanten Output sind gegeben?)

- Mängel werden identifiziert

### 7. PROZESS/PRODUKTRISIKEN

(Was kann für das Erreichen des geplanten Outputs schief gehen, mögliches Risiko?)

### 8. HINWEISE ZUR NUTZUNG

Alle Flow-Chart-Symbole in der Prozessübersicht sind mit einer Zahl gekennzeichnet. Dort wo ergänzende Informationen zum Prozess hinterlegt wurden, ist die Zahl **grau** hinterlegt.

### 9. ZIEL, ZWECK UND ANWENDUNGSBEREICH

#### MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>  
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

**+49 (0) 170 810 54 31**

oder E-Mail unter:

[info@qm-service-wn.de](mailto:info@qm-service-wn.de)

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.  
Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.  
Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Für die Messung der Kundenzufriedenheit kann die Informationssammlung aktiv oder passiv sein. Es ist wichtig, die Informationsarten und Informationsquellen zu identifizieren und geeignete Prozesse für ihre Erfassung, Analyse und Bewertung zu entwickeln. Diese Informationen über die Kundenzufriedenheit sind für unser Unternehmen existenziell, so wie auch die ständige Lieferung dieser Daten. Mögliche Informationsquellen bezüglich der Kundenzufriedenheit können sein:

- Eindrücke der Kunden.

- Auswertungen von Nachbesserungen.

**KUNDENZUFRIEDENHEIT**

**11. PROZESSÜBERSICHT**

Prozessablauf	Prozessschritt/ Kurzbeschreibung	Beteiligte V/U/I	Dokumente
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;"> <b>1</b>                      Kundenfeedback sammeln,                      Zufriedenheitsermittlung                      festlegen                 </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>2</b>                      Kundenkreis identifizieren,                      Kundenzufriedenheit                      ermitteln                 </div>	<b>Schritt 1</b> - Kundenfeedback sammeln - Bewertung und Einleitung von Maßnahmen der letzten Kundenzufriedenheits- messung sichten	- Vertrieb (V) - GF (U) - QM (V) - Führungskreis (U) - Vertrieb (U) - Produktion (U)	- Gesprächsnotizen - Kunden-Feedback (direkt Kontakt) - Reklamationen - Ergebnisse und Informationen aus Kennzahlenkatalog
	<b>Schritt 2</b> - Nachdem der Kundenkreis identifiziert ist, wird die	- Vertrieb (V)	- Kennzahlenkatalog

**MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN**

Kontakt:  
<https://www.qm-service-wn.de>  
 Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:  
**+49 (0) 170 810 54 31**  
 oder E-Mail unter:  
[info@qm-service-wn.de](mailto:info@qm-service-wn.de)

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.  
 Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.  
 Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Maßnahmen wirksam? ↓ Ja ↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>7</b>                      Dokumentierte Information                      archivieren                 </div> ↓ <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center;">                     Angrenzender                      Prozess:                      7 PB 04                      Lenkung                      dokumentierter                      Information                 </div>	<b>Schritt 7</b> - Nachdem der Vorgang abge- schlossen ist, werden die do- kumentierten Informationen archiviert - ggf. Kunden eine schriftliche Rückmeldung geben - Ergebnisse der Kundenzu- friedenheitsmessung im Un- ternehmen veröffentlichen	- GF (I) - QM (U) - Vertrieb (V) - QM (U)	- Dokumentation der Maßnahmen - Kennzahlenkatalog - Stellungnahme
---	---	--	--

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

### 12. DETAILLIERTE ERGÄNZUNG ZU DEN EINZELNEN PROZESSCHRITTEN

Nr.	Ergänzungen
1	<p><b><u>Kundenfeedback sammeln, Zufriedenheitsermittlung festlegen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kundeneigenes Feedback/regelmäßige Berichte des Kunden.</li><li>• Feedback und Erfahrungen der obersten Leitung, Projektmanagement, der Einkauf und der Vertrieb.</li></ul>
<p><b>MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN</b></p> <p>Kontakt: <a href="https://www.qm-service-wn.de">https://www.qm-service-wn.de</a> Bereich Download-Center</p> <p>Bei Fragen erreichen Sie mich unter: <b>+49 (0) 170 810 54 31</b> oder E-Mail unter: <a href="mailto:info@qm-service-wn.de">info@qm-service-wn.de</a></p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt. Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aktuelle Kundenbeschwerden.</li><li>• Aufforderungen zu Verbesserungen/Korrekturmaßnahmen seitens des Kunden.</li></ul> <p>Die Auswertung des Kundenfeedbacks muss mindestens jährlich in der Vorbereitung auf die Managementbewertung durchgeführt werden.</p>