

# Kundenzufriedenheit

**Zielgruppe:** Die umsatzstärksten Kunden von Max Mustermann GmbH aus den vergangenen 12 Monaten.

**Methode:** Erhoben wurden die Daten im Kundengespräch (Telefon, Besuch, etc.).

Die entscheidenden Aspekte sind:

**1. Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen:**

Auf der 4-stufigen Skala (Note 1 - 4) muss die Durchschnittsnote mindestens  $\leq 2,0$  erreicht werden. Über 2,0 besteht Handlungsbedarf für Verbesserungspotential

## MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

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

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

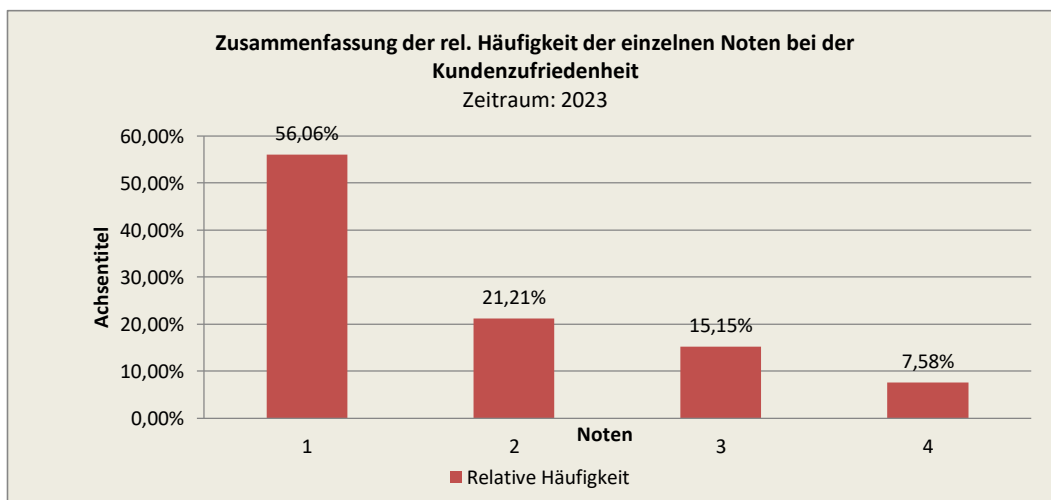
**+49 (0) 170 810 54 31**

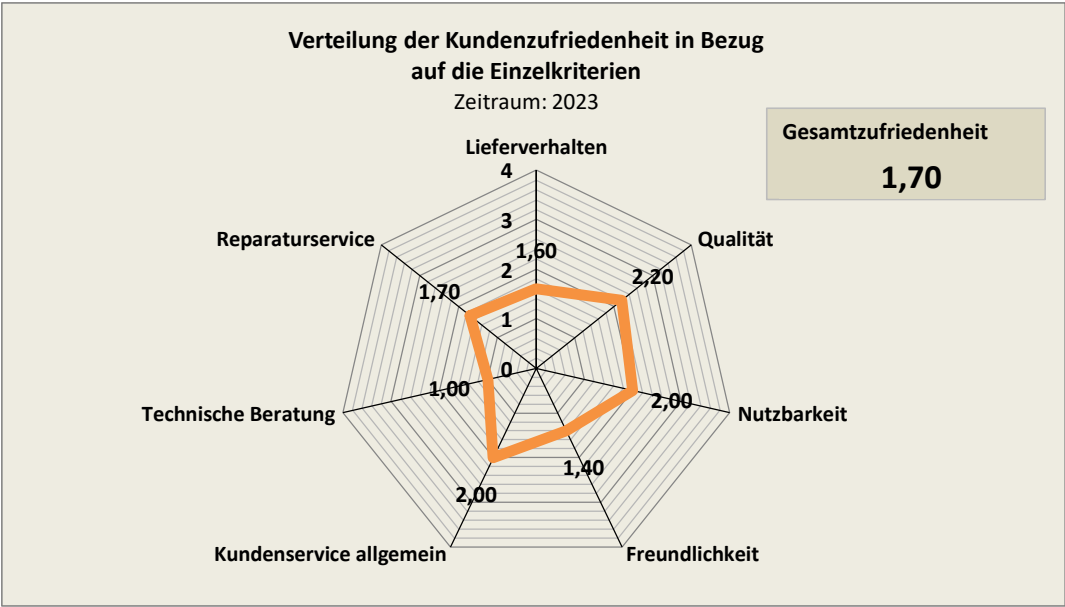
oder E-Mail unter:

[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.

10	Kundenservice allgemein	1	4	2	6	3	6	4	4	2,00
6	Technische Beratung	0	0	0	0	0	0	6	6	1,00
10	Reparaturservice	0	0	3	9	1	2	6	6	1,70
66		5		10		14		37		
	<b>Absolute Häufigkeit</b>									
	<b>Relative Häufigkeit</b>	7,58%		15,15%		21,21%		56,06%		
				<b>Gesamtzufriedenheit (Durchschnittsnote)</b>						<b>1,70</b>





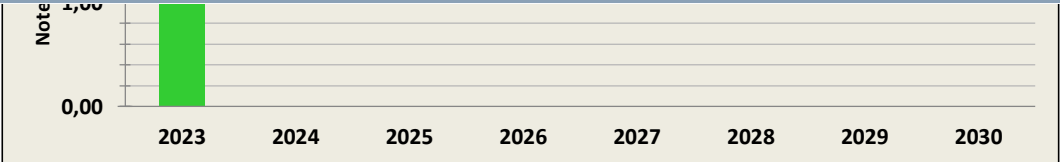
**Dateneingabe jährliche Entwicklung der Kundenzufriedenheit**

Zeitstrahl	Gesamtzufriedenheit
2023	1,70
2024	

**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)



## 2. Weiterempfehlungsbereitschaft (Net Promoter Score (NPS))

Der NPS stellt eine einfache Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund oder Kollegen empfehlen?“ Die Befragten geben ihre Antworten auf einer Skala von 0 bis 10 ab.

Formel Net Promoter Score: Promotoren (%) - Detraktoren (%)

Detraktoren (Kritiker): Sie sehen... Passive (Neutrale): Haben eine... Promotoren (Mittel- & Starke...)

### 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)

0	0	0%			
7	2	20%			
8		0%	Promotoren 9-10	7	70%
9	7	70%			
10		0%			
Total	10	100%			

### Jährliche Entwicklung der Weiterempfehlungsquote

Zeitstrahl	Weiterempfehlungsquote (NPS-Wert)	Weiterempfehlungsquote durch den Kunden (NPS-Wert) Zeitraum: Jährliche Entwicklung 2023 - 2030
2023	60%	
2024		
2025		
2026		

### 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.