

Attest für die Kundenzufriedenheit mit dem Technischen Service der Firma René Faigle AG, Zürich

Angaben zur Erhebung

- Methode standardisierte Telefoninterviews
- Periode Mai bis Oktober 2011
- Region ganze Schweiz exkl. Kanton Tessin
- Anzahl Kundeninterviews 300
- Anzahl kontrollierte Service-Techniker 38
- Anzahl Interviews pro Service-Techniker 7.9

Resultate

Kriterium	gemessener Minimalwert	gemessener Maximalwert	effektiver Mittelwert
Anmeldung / erster Kontakt	3.0	4.0	3.62
Kunden ernst nehmen	2.0 (1x)	4.0	3.66
Engagement für Problemlösung	3.0	4.0	3.61
Fachkompetenz	2.0 (1x)	4.0	3.61
Sauberkeit/Ordnung Arbeitsplatz	3.0	4.0	3.67
Verabschiedung	3.0	4.0	3.64
zeitgerechte Problemlösung	3.0	4.0	3.61
Mittelwert / Durchschnitt	-	-	3.63

Bewertungsskala: 1 = katastrophal 2 = dringend ändern 3 = gut
3.5 = sehr gut 4 = ausgezeichnet

Bern, 21. Oktober 2011



Peter Glauser
CEO