

BCS Communication Solutions

Ergebnispräsentation für
elotec Elektrotechnik GmbH
Kundenbefragung vom 23.09.-21.10.2010



Auswertung elotec – Daten und Fakten zum Projektverlauf

Insgesamt wurden 86 Adressen aus dem Kundenstamm übermittelt.

- 76 Kontakte wurden berechnet
- 2 Kunden wurden mit Kontaktübergaben an elotec Elektrotechnik GmbH gemeldet (aktuelle Fragen oder konkreter Informationsbedarf):
 - Danfoss GMBH
 - Schenck Prozess GmbH
- 6 Kundenadressen waren im Projektzeitraum nicht erreichbar.
- 4 Kundenadressen wurden als „unbrauchbar“ für die Kundenbefragung eingestuft, da nicht für das Projekt Ziel führend
- 1 offene Wiedervorlage für Anfang 2011 bei BIS Prozesstechnik GmbH mit Herrn Friedrich Monsheimer geplant zur Terminvereinbarung mit Herrn Becker zur Vertiefung der Geschäftsbeziehung

Fragenkatalog elotec – Personal

1. 1.1. Personal

Wie bewerten Sie die Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter?

2. 1.2. Personal

Welche Note geben Sie der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unserer Mitarbeiter am Telefon?

3. 1.3. Personal

Wie bewerten Sie die fachliche Kompetenz unserer Mitarbeiter?

4. 1.4. Personal

Mit welcher Schulnote bewerten Sie das Eingehen auf Ihre Wünsche?

Fragenkatalog elotec – Qualität der Leistungen

5. 2.1. Qualität d. Leistungen

Wie bewerten Sie die Reaktionszeit auf Ihre Anliegen (Anfragen)?

6. 2.2. Qualität d. Leistungen

Welche Schulnote geben Sie der Ausführlichkeit unserer Angebote?

7. 2.3. Qualität d. Leistungen

Wie bewerten Sie die termingerechte Auftragsabwicklung?

8. 2.4. Qualität d. Leistungen

Welche Note geben Sie der Qualität unserer Produkte und Leistungen?

9. 2.5. Qualität d. Leistungen

Wie bewerten Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis bei elotec?

10. 2.6. Qualität d. Leistungen

Wie bewerten Sie Kulanz und Garantie unseres Hauses?

Fragenkatalog elotec – Verbesserungen

11. 3.1. Verbesserungen

Wir wollen auch in Zukunft unseren Service weiter verbessern.

Sehen Sie Ansatzpunkte für Verbesserungen bei der Kundenorientierung?

12. 3.2. Verbesserungen

Sehen Sie Ansatzpunkte für Verbesserungen bei der Qualität unserer Leistungen?

13. 3.3. Verbesserungen

Sollten wir die Breite unserer Leistungspalette verändern?

(Sollten wir weitere Leistungen in unser Angebot integrieren?)

14. 3.4. Verbesserungen

Sollten wir eventuell das Auftreten und die Kompetenz unserer Mitarbeiter verbessern?

15. 3.5. Verbesserungen

Haben Sie Anregungen für die Verbesserung unseres Internetauftritts?

Fragenkatalog elotec – Zufriedenheit

16. 4.1. Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit elotec?
Welche Schulnote geben Sie dafür?

17. 4.2. Zufriedenheit

Würden Sie uns wieder beauftragen?

18. 4.3. Zufriedenheit

Würden Sie uns weiterempfehlen?

19. 4.4. Zufriedenheit

Welche Stärken zeichnen die Zusammenarbeit mit unserem Haus aus
(evt. im Vergleich zu unseren Mitbewerbern)?

20. 4.5. Zufriedenheit

Wo sehen Sie Schwächen in der Zusammenarbeit mit unserem Haus aus
(evt. im Vergleich zu unseren Mitbewerbern)?

Fragenkatalog elotec – Anregungen und Wünsche

21. 5. Anregungen – Wünsche

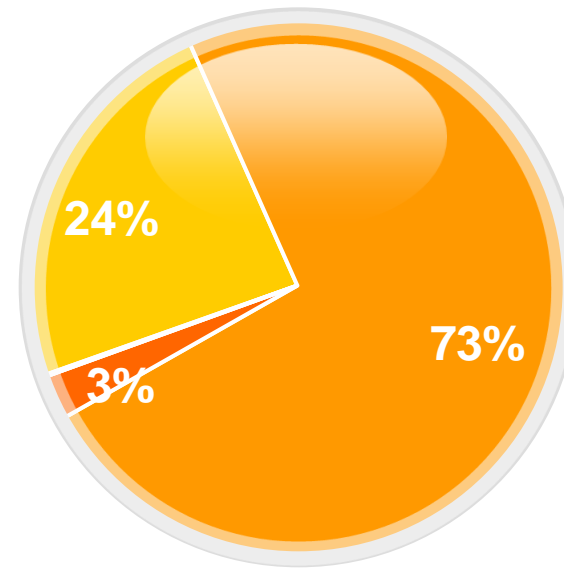
Sollten wir weitere Leistungen in unser Angebot integrieren?

Ergebnisse zu 1.1. Personal

Wie bewerten Sie die Erreichbarkeit unserer Mitarbeiter?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 1,79



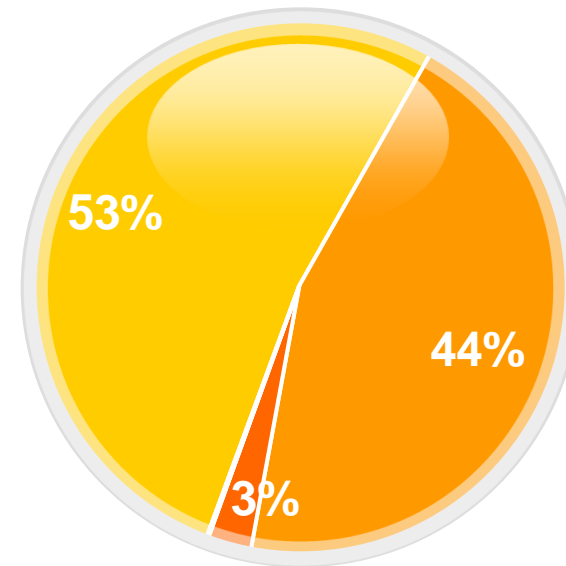
- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

Ergebnisse zu 1.2. Personal

Welche Note geben Sie der
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
unserer Mitarbeiter am Telefon?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 1,50



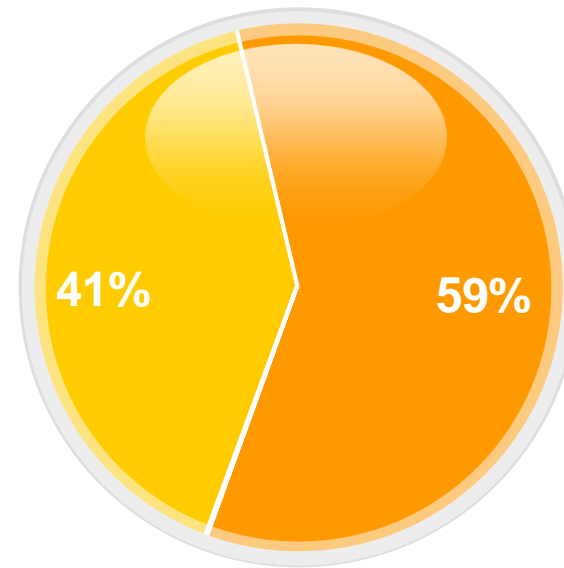
- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

Ergebnisse zu 1.3. Personal

Wie bewerten Sie die fachliche
Kompetenz unserer Mitarbeiter?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 1,59



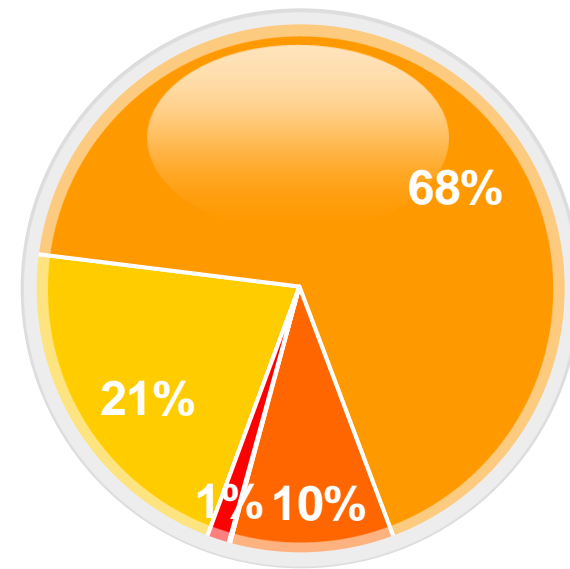
- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

Ergebnisse zu 1.4. Personal

Mit welcher Schulnote bewerten Sie das Eingehen auf Ihre Wünsche?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 1,94



- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

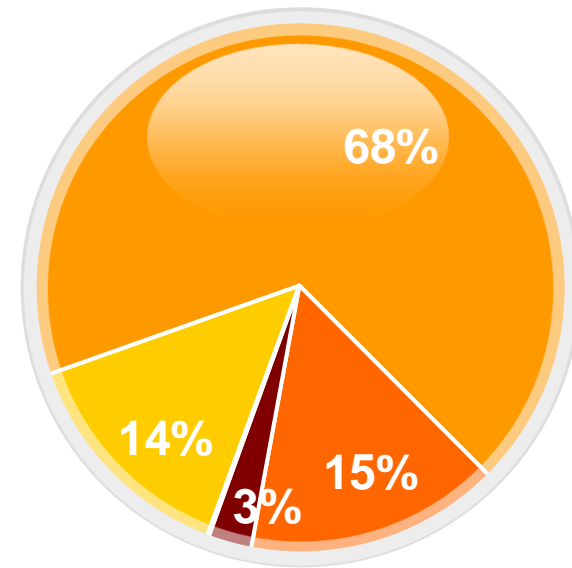
Ergebnisse zu

2.1. Qualität der Leistungen

Wie bewerten Sie die Reaktionszeit auf Ihre Anliegen (Anfragen)?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 2,07



- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

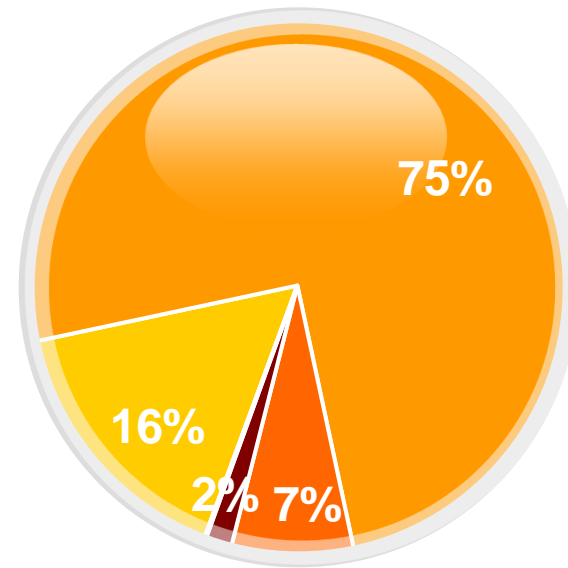
Ergebnisse zu

2.2. Qualität der Leistungen

Welche Schulnote geben Sie der Ausführlichkeit unserer Angebote?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 1,95



- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

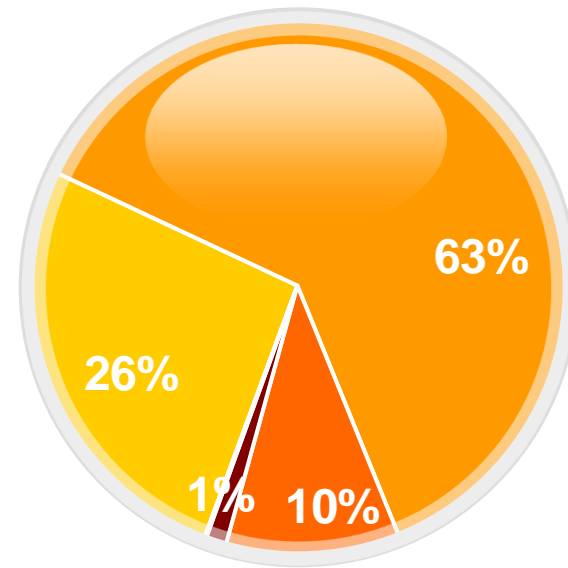
Ergebnisse zu

2.3. Qualität der Leistungen

Welche Note geben Sie der Qualität unserer Produkte und Leistungen?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 1,87



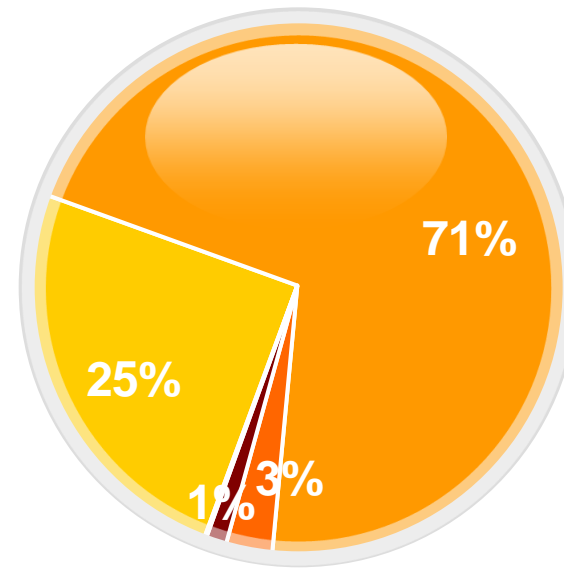
- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

Ergebnisse zu 2.4. Qualität der Leistungen

Welche Note geben Sie der
Qualität unserer Produkte und
Leistungen?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 1,81



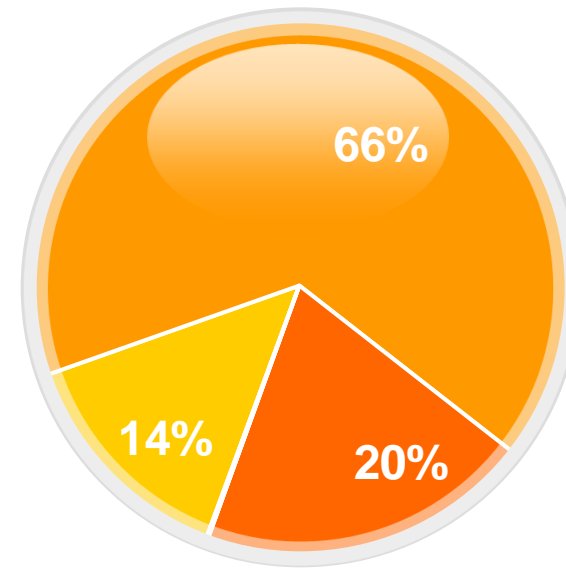
- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

Ergebnisse zu 2.5. Qualität der Leistungen

Wie bewerten Sie das Preis-
Leistungs-Verhältnis bei elotec?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 2,06



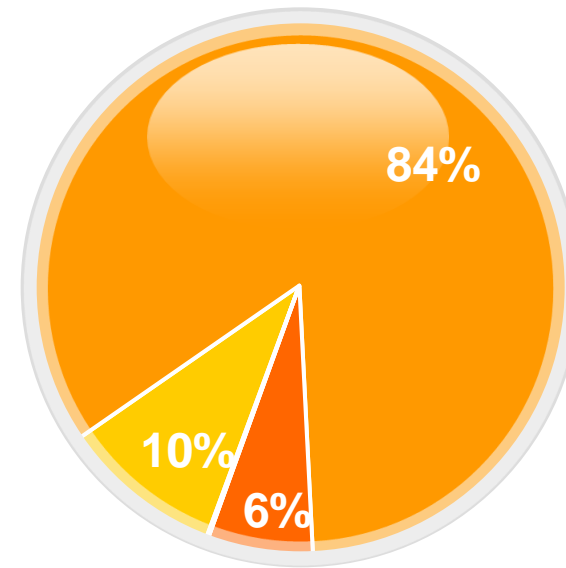
- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

Ergebnisse zu 2.6. Qualität der Leistungen

Wie bewerten Sie Kulanz und
Garantie unseres Hauses?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 1,97



- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

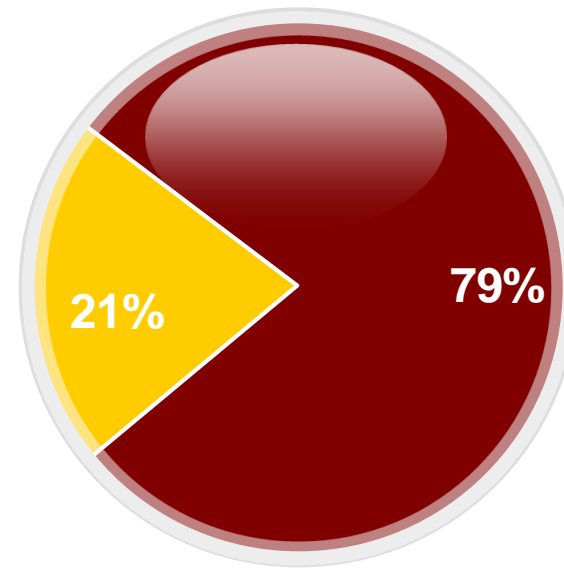
Ergebnisse zu

3.1. Verbesserungen

Wir wollen auch in Zukunft unseren Service weiter verbessern.

Sehen Sie Ansatzpunkte für Verbesserungen bei der Kundenorientierung?

Verteilung in Prozentangaben



■ ja

■ nein

Ergebnisse zu

3.1. Verbesserungen

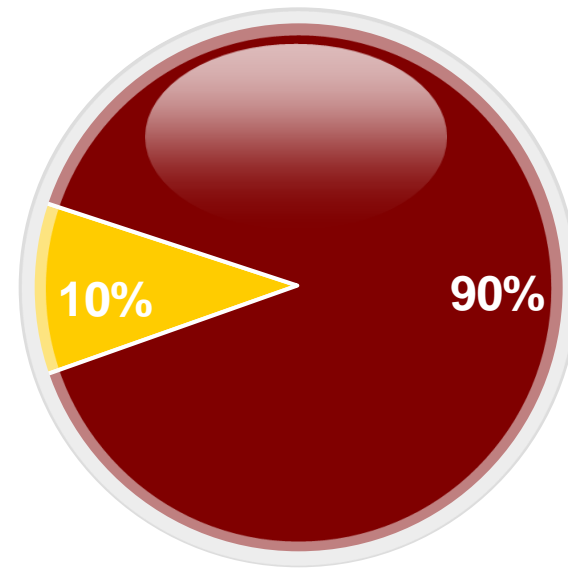
Ansatzpunkte für Verbesserungen bei der Kundenorientierung laut Kundenaussagen:

- Vor-Ort-Betreuung
- Lieferzeiten
- Reaktionszeit bei Problemen
- Flexibilität bei Kundenwünschen

Ergebnisse zu 3.2. Verbesserungen

Sehen Sie Ansatzpunkte für
Verbesserungen bei der Qualität
unserer Leistungen?

Verteilung in Prozentangaben



■ ja

■ nein

Ergebnisse zu

3.2. Verbesserungen

Ansatzpunkte für Verbesserungen der Qualität unserer Leistungen laut Kundenaussagen:

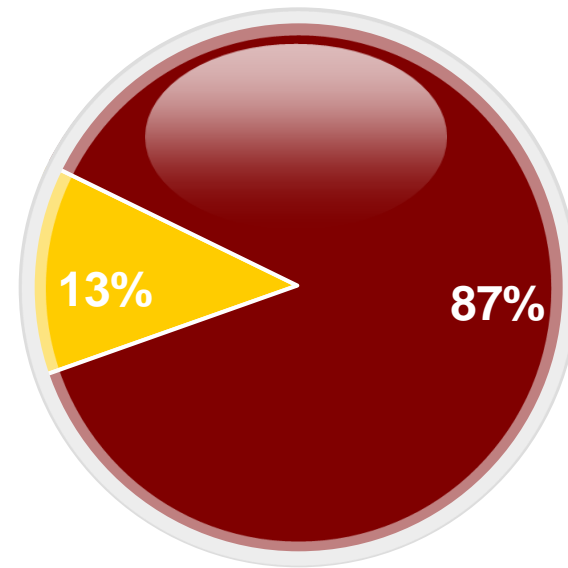
- Transportsicherung
- Endkontrolle

Hier sind nur Einzelstimmen zu verzeichnen. Generell scheint hier kein Handlungsbedarf vorzuliegen.

Ergebnisse zu 3.3. Verbesserungen

Sollten wir die Breite unserer
Leistungspalette verändern?
(Sollten wir weitere Leistungen in
unser Angebot integrieren?)

Verteilung in Prozentangaben



■ ja

■ nein

Ergebnisse zu

3.3. Verbesserungen

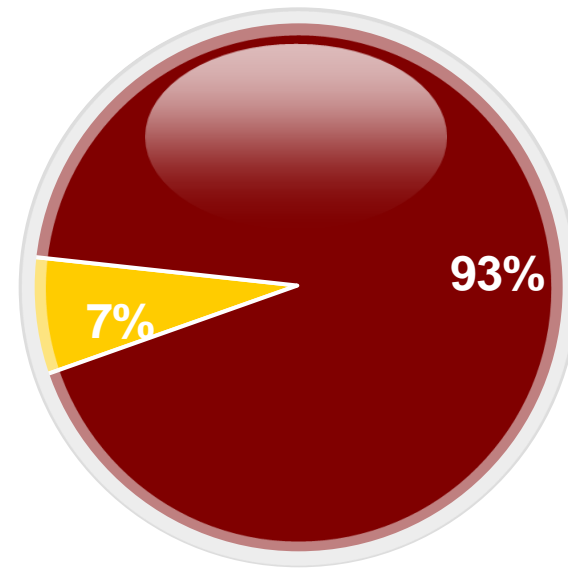
Ansatzpunkte für Verbesserungen bei der Leistungspalette laut Kundenaussagen:

- Installation vor Ort
- Unterstützung bei der Konstruktion

Ergebnisse zu 3.4. Verbesserungen

Sollten wir eventuell das Auftreten
und die Kompetenz unserer
Mitarbeiter verbessern?

Verteilung in Prozentangaben



■ ja

■ nein

Ergebnisse zu

3.4. Verbesserungen

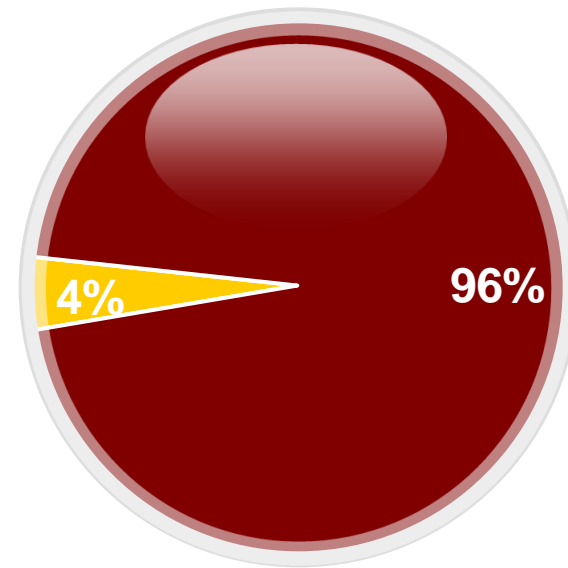
Ansatzpunkte für Verbesserungen bei der Kompetenz der Mitarbeiter laut Kundenaussagen:

- Freundlichkeit / positive Ausstrahlung
- Kontaktpflege
- Regelungstechnik

Ergebnisse zu 3.5. Verbesserungen

Haben Sie Anregungen für die
Verbesserung unseres
Internetauftritts?

Verteilung in Prozentangaben



■ ja

■ nein

Ergebnisse zu 3.5. Verbesserungen

Ansatzpunkte für Verbesserungen des Internetauftritts
laut Kundenaussagen:

- 52 Kunden (68%) informieren sich gar nicht auf der HP von elotec

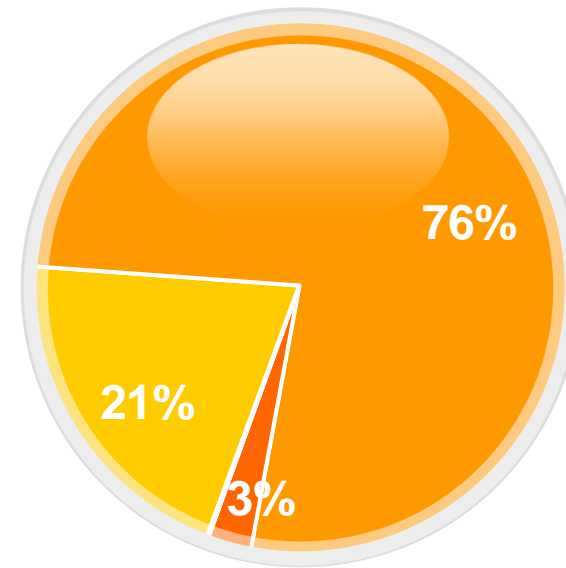
Ergebnisse zu 4.1. Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit elotec?

Welche Schulnote geben Sie dafür?

Diagramm: Verteilung in Prozentangaben

Notendurchschnitt: 1,82

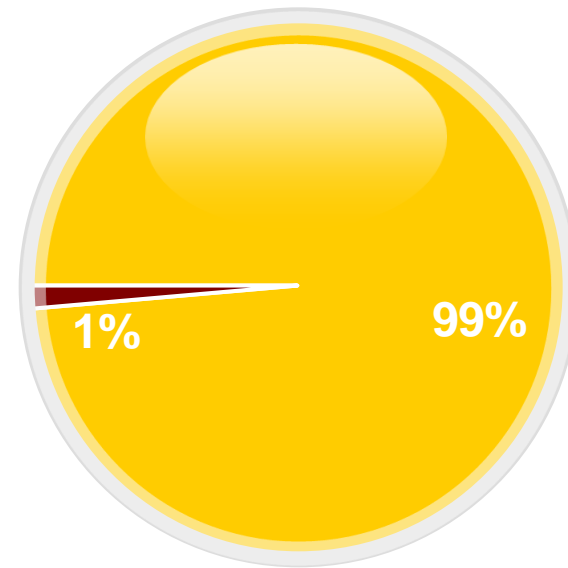


- | | |
|----------------|---------------|
| ■ sehr gut | ■ gut |
| ■ befriedigend | ■ ausreichend |
| ■ mangelhaft | ■ ungenügend |

Ergebnisse zu 4.2. Zufriedenheit

Würden Sie uns wieder
beauftragen?

Verteilung in Prozentangaben



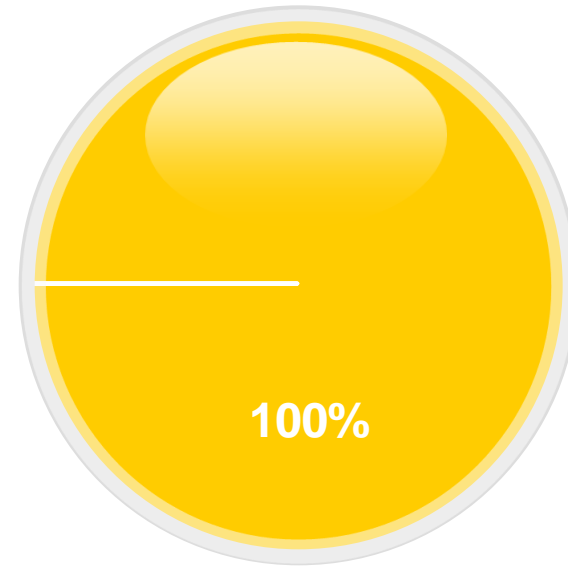
■ ja

■ nein

Ergebnisse zu 4.3. Zufriedenheit

Würden Sie uns weiter
empfehlen?

Verteilung in Prozentangaben



■ ja

■ nein

Ergebnisse zu

4.4. Zufriedenheit

Diese Stärken zeichnen die Zusammenarbeit mit unserem Haus aus (evt. im Vergleich zu unseren Mitbewerbern):

- Fachliche Kompetenz
- Termintreue
- Qualität der Leistungen
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Örtliche Nähe

Ergebnisse zu

4.5. Zufriedenheit

Diese Punkte bezeichnen die Kunden als Schwäche (evt. im Vergleich zu unseren Mitbewerbern):

- Kommunikation (v. a. bei technischen Änderungen + Lieferzeitänderung)
- Reaktionszeiten auf Kundenwünsche
- Flexibilität
- Fehlende Freundlichkeit
- Verfügbarkeit von Standardteilen

Ergebnisse zu

5. Anregungen und Wünsche

- Vor-Ort-Service
 - Verdrahtung
 - Installation
- Regelmäßige Kundenbetreuung
- Ausweitung in andere Märkte (Kälte-Klima, Nuklear)
- Dokumentationen ausführlicher gestalten
- Reaktionszeit bei Angebotsanfragen verkürzen
- Unterstützung bei Konstruktion

Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit

