

## Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Um unsere Qualität einer kontinuierlichen Verbesserung zu unterziehen, möchten wir Sie über Ihre Meinung zu unseren erbrachten Leistungen befragen. Das Ingenieurbüro Henke und Partner GmbH bittet Sie deshalb herzlich um die Beantwortung des vorliegenden Fragebogens. Die Bearbeitung nimmt ca. 10 Minuten in Anspruch.

Wir möchten Ihnen schon im Voraus für Ihre Unterstützung danken!

**1) Wie wurden Sie auf das Ingenieurbüro Henke und Partner GmbH aufmerksam?**

(Bitte entsprechendes ankreuzen. Mehrfachnennungen sind möglich.)

- ich war bereits Kunde
- durch Zufall
- durch das Branchenbuch
- durch Empfehlung von \_\_\_\_\_
- durch ein Prospekt \_\_\_\_\_
- durch das Internet
- durch Sonstiges, und zwar \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2) Wie bedeutsam sind nach Ihrer Einschätzung die folgenden allgemeinen Qualitätsmerkmale einer unternehmerischen Leistung?**

(Zutreffenden Skalenwert bitte ankreuzen.)

Dieses Qualitätsmerkmal ist für mich ...	sehr wichtig				Gar nicht wichtig
Umfang des Angebots/ der Leistungen	<input type="checkbox"/>				
Reklamationsbehandlungen	<input type="checkbox"/>				
Gestaltung der Werbe-/ Informationsbroschüren	<input type="checkbox"/>				
Authentische Image	<input type="checkbox"/>				
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Äußeres Erscheinungsbild der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Individuelles Eingehen auf Kundenanforderungen	<input type="checkbox"/>				
Zügigkeit bei der Auftragsbearbeitung	<input type="checkbox"/>				
Kundenservice	<input type="checkbox"/>				

- 3) **Wie stark treffen die folgenden Aussagen auf den Mitarbeiter zu, der sie durch das Projekt begleitet hat?**  
(Zutreffenden Skalenwert bitte ankreuzen.)

Diese Aussage über den Mitarbeiter trifft:	voll zu				überhaupt nicht zu
Der Mitarbeiter verfügte über ausgezeichnete Fachkenntnisse	<input type="checkbox"/>				
Der Mitarbeiter machte einen sympathischen Eindruck	<input type="checkbox"/>				
Der Mitarbeiter nahm sich ausreichend Zeit für die Gespräche	<input type="checkbox"/>				
Der Mitarbeiter zeigte großes Interesse, die Aufgabe/ meinen Wunsch zu erfüllen und/oder mein Problem zu lösen	<input type="checkbox"/>				
Der Mitarbeiter informierte mich umfassend	<input type="checkbox"/>				

- 4) **Haben Sie vor der Auftragsvergabe auch Angebote von anderen Anbietern eingeholt?**  
(Entsprechendes bitte ankreuzen. Die Nennung von anderen Unternehmen ist freiwillig.)

- nein, ich habe kein weiteres Angebot eingeholt.
- ja, und zwar bei folgende(n) Unternehmen: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- 5) **In welche Gruppe unserer Kunden dürfen wir Sie einordnen?**

- Bauherr                       Planer/ Architekt                       Tragwerksplaner  
 Bauamt                       Projektmanager                       \_\_\_\_\_

- 6) **Für welchen Dienstleistungsbereich unseres Unternehmens waren wir für Sie tätig?**

- Baugrund                       Umwelt                       Geothermie  
 Beweissicherung                       Geophysik und Baumesstechnik

- 7) **Welches waren die ausschlaggebenden Gründe, weshalb Sie sich für die Auftragsvergabe an unser Ingenieurbüro entschieden haben?**

(Entsprechendes bitte ankreuzen. Mehrfachnennungen sind möglich.)

- der Qualität der Leistung                       Stammkunde  
 der Erfahrung des Ingenieurbüros                       wegen eines Mitarbeiters  
 das Image des Ingenieurbüros                       Empfehlung  
 das individuelle Angebot                       Sonstiges, und zwar: \_\_\_\_\_  
 der Preis

8) In Frage 2 wurden Sie um eine Einschätzung über bestimmte Qualitätsmerkmale gebeten. Wie zufrieden waren Sie hinsichtlich dieser Merkmale mit unserem Ingenieurbüro?  
(Zutreffenden Skalenwert bitte ankreuzen.)

Dieses Qualitätsmerkmal ist für mich ...	sehr zufrieden				Gar nicht zufrieden
Umfang des Angebots/ der Leistungen	<input type="checkbox"/>				
Reklamationsbehandlungen	<input type="checkbox"/>				
Gestaltung der Werbe-/ Informationsbroschüren	<input type="checkbox"/>				
Authentische Image	<input type="checkbox"/>				
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Äußeres Erscheinungsbild der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>				
Individuelles Eingehen auf Kundenanforderungen	<input type="checkbox"/>				
Zügigkeit bei der Auftragsbearbeitung	<input type="checkbox"/>				
Kundenservice	<input type="checkbox"/>				

9) Wenn Sie die Qualität unserer erbrachten Leistung insgesamt bewerten. Wie zufrieden sind Sie?  
(Entsprechenden Skalenwert bitte ankreuzen)

	sehr zufrieden				Gar nicht zufrieden
Ich bin mit der Qualität der erbrachten Leistung	<input type="checkbox"/>				

10) Zum Abschluss möchten wir Sie noch nach Ihrer Einschätzung fragen. Wo liegen Ihrer Meinung nach die größten Stärken und/ oder Schwächen des Ingenieurbüros?

Stärken	Schwächen

Verbesserungsvorschläge und Sonstiges

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit

Schicken Sie den ausgefüllten Bogen bitte

- per E-Mail an [feedback@henkegeo.de](mailto:feedback@henkegeo.de)
- oder postalisch mit dem Betreff "Feedback" an Henke und Partner GmbH, Emilienstr. 2, 70563 Stuttgart