

Messung der Kundenzufriedenheit

Geschrieben von RaffaeleInfante - 14 Feb 2006 01:00

>Einen schönen Guten Tag,

ersteinmal ein dickes Lob an euch alle. Das Forum ist wirklich sehr umfassend und bietet gehaltvolle Informationen.

Ich stehe vor folgendem Problem:

Ich schreibe meine Diplomarbeit mit dem Ziel ein Konzept zur Evaluierung der Kundenzufriedenheit aufzustellen, in einem mittelständischen Automobilzulieferunternehmen.

Nun ist es so, dass im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse von einer Kundenbefragung abgesehen werden soll.

Welche Methoden stehen dann noch zur Verfügung bzw. welche objektiven Indikatoren können zur Einschätzung der Kundenzufriedenheit herangezogen werden ??

Ich bedanke mich schon im Voraus für eure Mithilfe.

Mit freundlichen Grüßen

Raffaele Infante

=====

Re: Messung der Kundenzufriedenheit

Geschrieben von Barbara - 14 Feb 2006 01:00

allo Raffaele,

kommt drauf an, welche Daten über die Kunden verfügbar sind. Mögliche Ansatzpunkte sind z. B. die Länge der Kundenbeziehung, die Reklamationen (Anzahl, Art,...), Außendienst / Vertrieb fragen, die den direkten Kontakt zu den Kunden haben.

Ist allerdings alles ein bisschen im Nebel stochern, weil Du eben nicht direkt die fragst, die wissen wie zufrieden sie sind: Die Kunden.

Viele Grüße

Barbara

=====

Re: Messung der Kundenzufriedenheit

Geschrieben von marco - 14 Feb 2006 01:00

affaele,

In dem Betrieb wo ich Arbeite machen wir auch keine Befragungen sondern holen uns die Werte über die Anzahl an Reklamationen, Mängel, Bestellmenge und Umsatz.usw. Da wir in einem Wettbewerb zu mehreren Mitbewerbern stehen gehen wir davon aus, dass der _Kunde Zufrieden mit unserer Qualität ist, wenn er wieder bei uns bestellt und für Umsatz sorgt. Die Interne bewertung wird dann über ein Punkte system Ausgewertet.

mfg

Marco

=====

Re: Messung der Kundenzufriedenheit

Geschrieben von Frank Hergt - 14 Feb 2006 01:00

allo Raffaele!

Automobilzulieferer..... Die Anzahl der Kunden dürfte sich also im einstelligen Bereich bewegen. Und sie haben alle einen soliden Ruf dafür, es ihren Zulieferern sofort zu sagen, wenn sie unzufrieden sind. Eigentlich müßte sich schon aus den Gesprächen über neue Teile ein klares Stimmungsbild ableiten lassen. Auch die Reklamationen sollten eine klare Sprache sprechen.

Schöne Grüße

Frank

=====

Re: Messung der Kundenzufriedenheit

Geschrieben von Wolfgang Horn - 14 Feb 2006 01:00

Hallo Raffaele!

: Automobilzulieferer..... Die Anzahl der Kunden dürfte sich also im einstelligen Bereich bewegen. Und sie haben alle einen soliden Ruf dafür, es ihren Zulieferern sofort zu sagen, wenn sie unzufrieden sind. Eigentlich müßte sich schon aus den Gesprächen über neue Teile ein klares Stimmungsbild ableiten lassen. Auch die Reklamationen sollten eine klare Sprache sprechen.

: Schöne Grüße

: Frank

=====

Re: Messung der Kundenzufriedenheit

Geschrieben von RaffaeleInfante - 14 Feb 2006 01:00

allo

ersteinmal vielen Dank für eure Antworten.

Interessant finde ich die Aussage "dem Kunden zuzuhören und daraus die Zufriedenheit ableiten".

Die Aussagen der Einkäufer, Techniker, QMler in der Automobilindustrie sind höchstwahrscheinlich wirklich richtungsweisend.

Aber hier im Unternehmen will man sozusagen durch eine Kundenzufriedenheitsanalyse (ohne großen Aufwand und ohne direkt die Kunden zu befragen) das "Bauchgefühl" verifizieren.

Tja, und ich soll nun ein solches System zusammenbasteln.

Falls Ihr noch mehr Anregungen haben solltet würde ich mich sehr darüber freuen.

Ciao und schönes WE

Raffaele

=====