



Druck- und
Verpackungslösungen

Auswertung Kundenzufriedenheits- befragung 2015





Druck- und
Verpackungslösungen

Befragte Kunden

- 159 Fragebögen per Link versendet

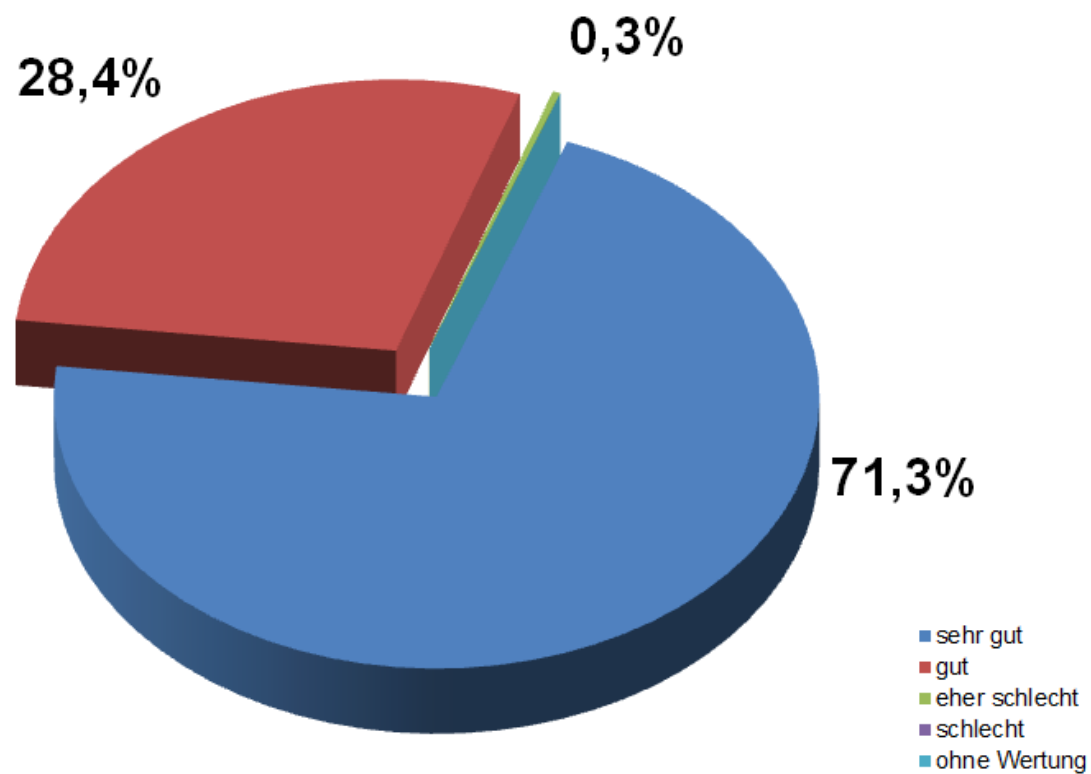
- 40 auswertbare Fragebögen retour
6 Mails mit Kommentaren retour

= Rücklaufquote von 29%



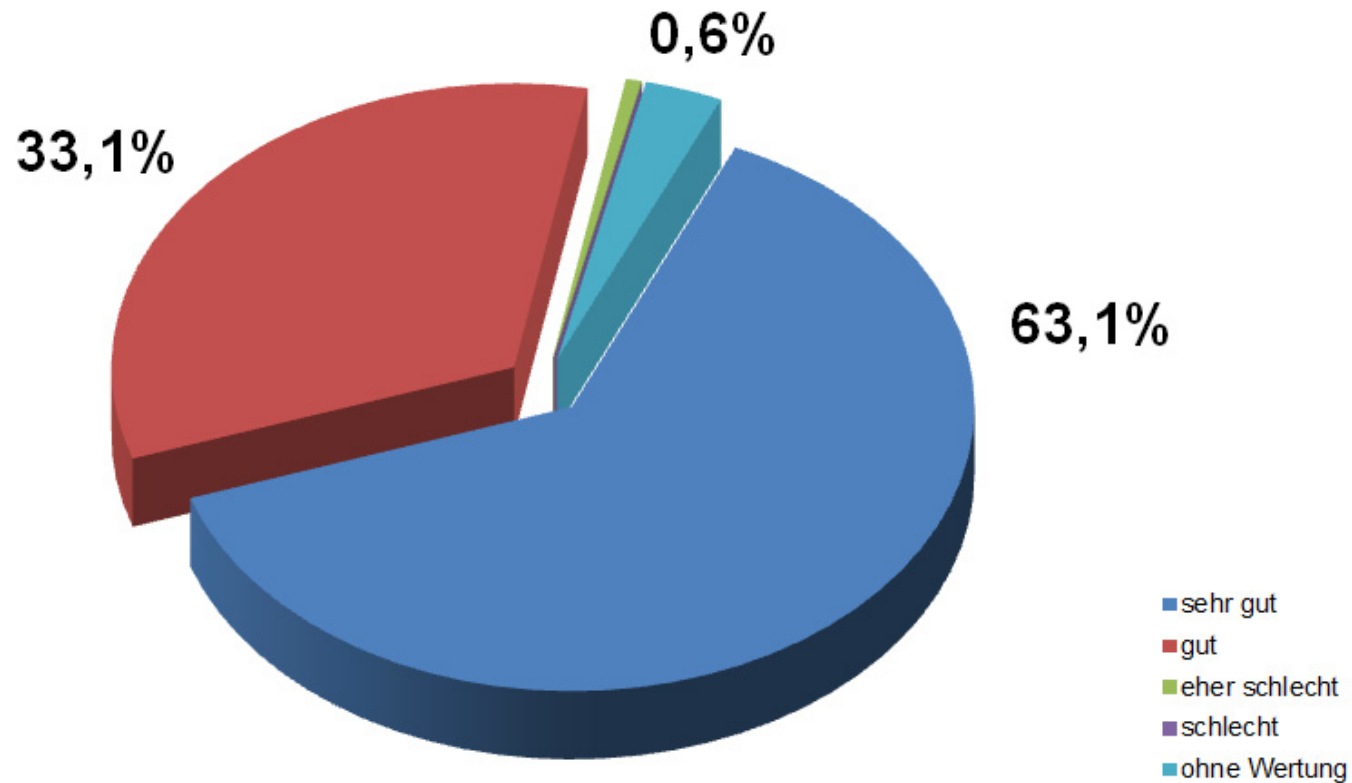
Kontakte

Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Kompetenz, Flexibilität,
Reaktionszeit, Erreichbarkeit, Kontakthäufigkeit



Angebote

Übersichtlichkeit, Vollständigkeit, Dauer von Anfrage bis Angebot,
Übereinstimmung Anfrage / Angebot

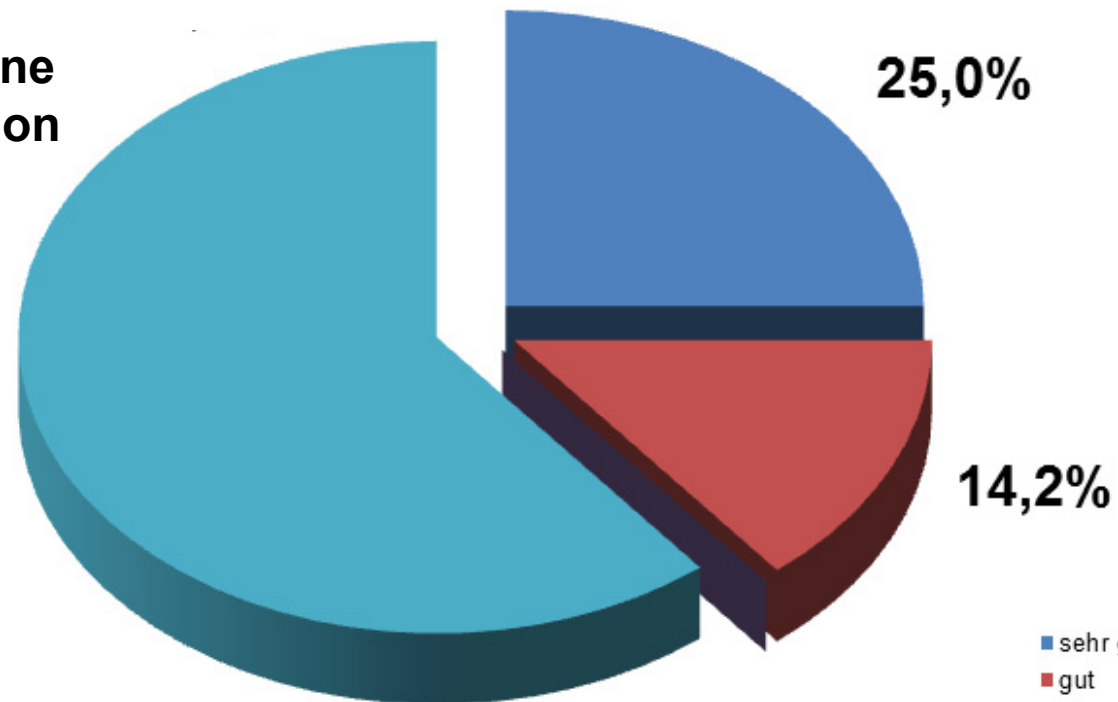


Reklamationsbearbeitung

kurze Reaktionszeiten, Zufriedenheit bei Reklamationen herstellen,
Kulanz

60,8%

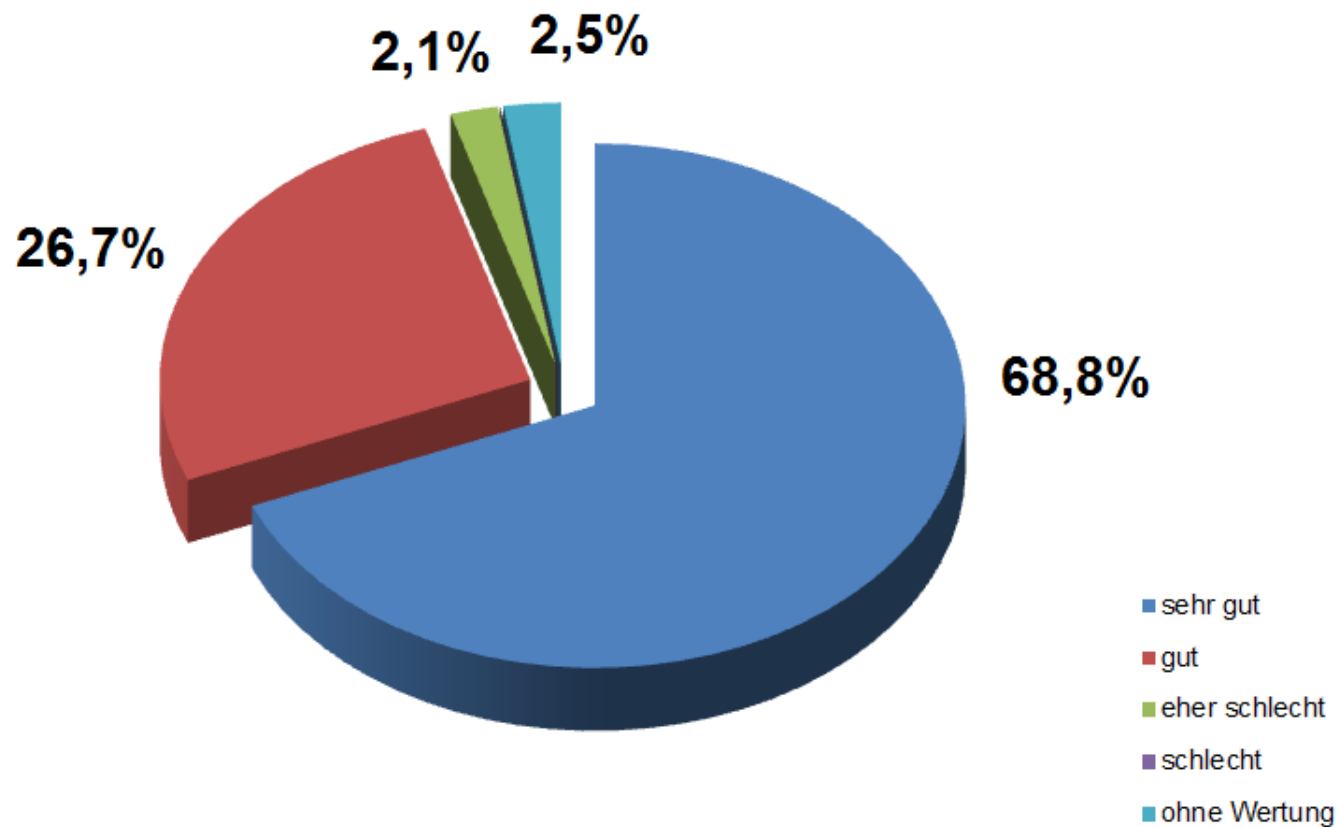
hatten keine
Reklamation



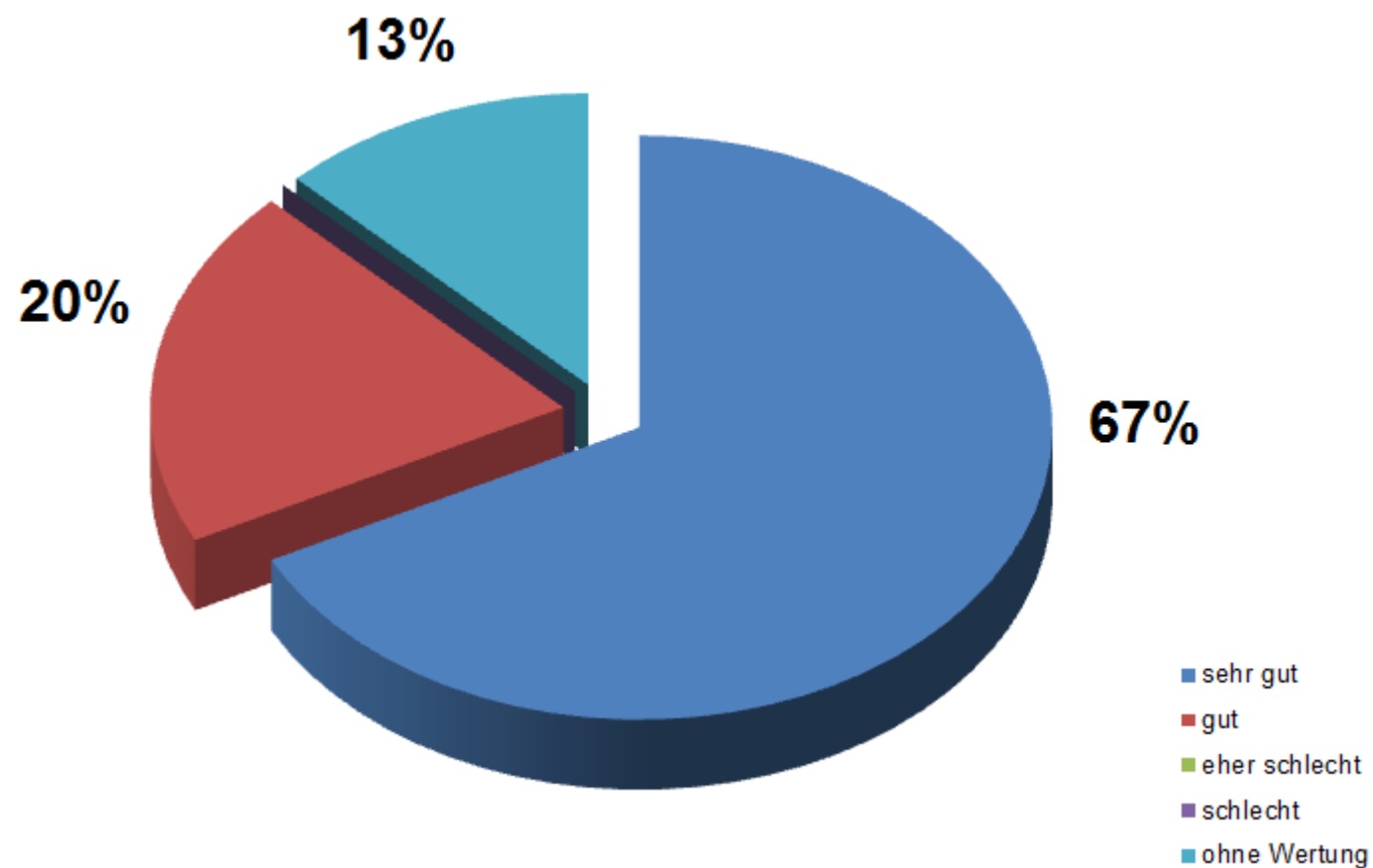
- sehr gut
- gut
- eher schlecht
- keine Reklamation

Produkte / Leistungen

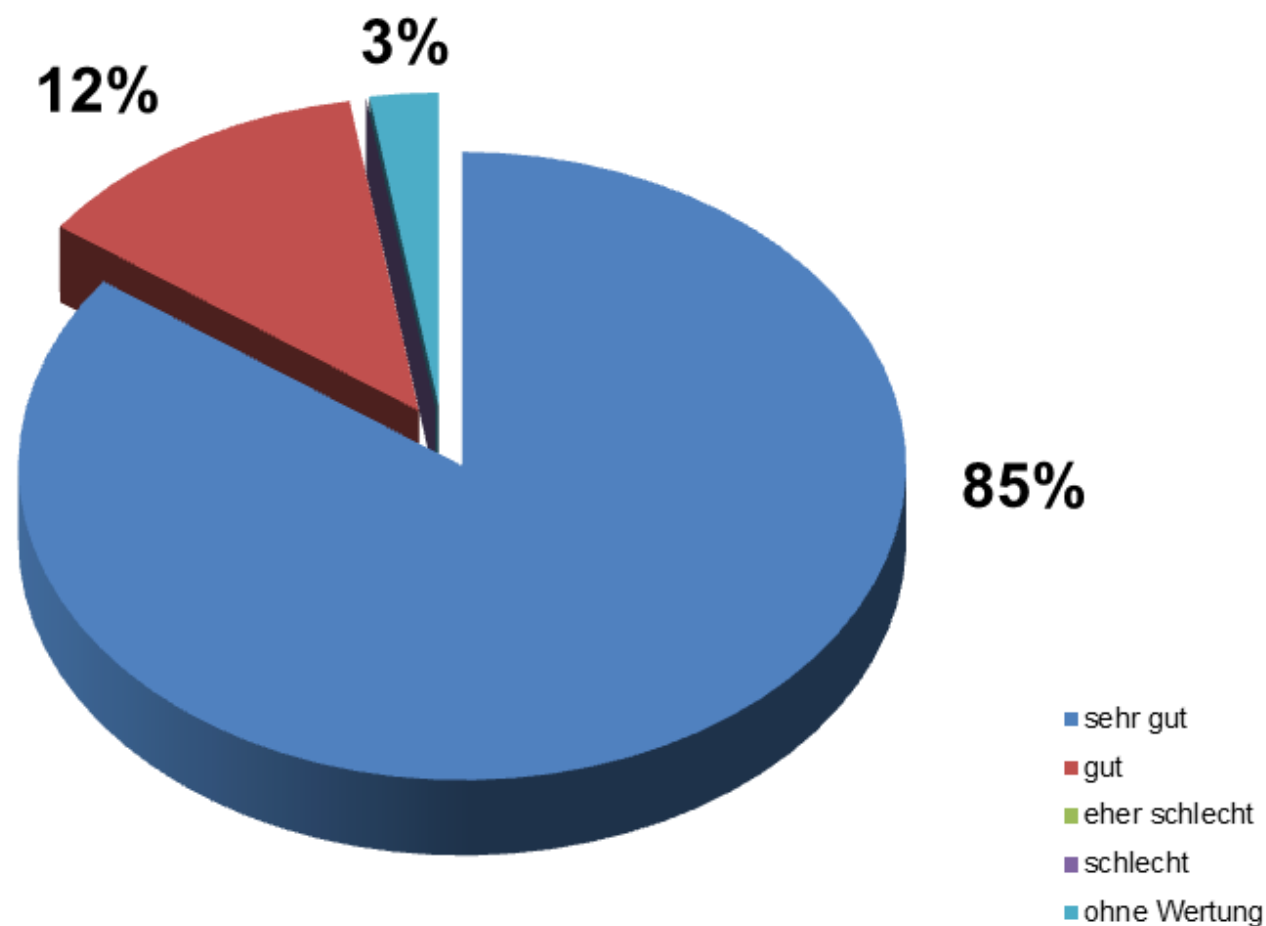
Druck- und Materialqualität, Verarbeitbarkeit
Lieferzeiten, Lieferzusagen einhalten



Zufrieden mit Außendienst-Mitarbeitern



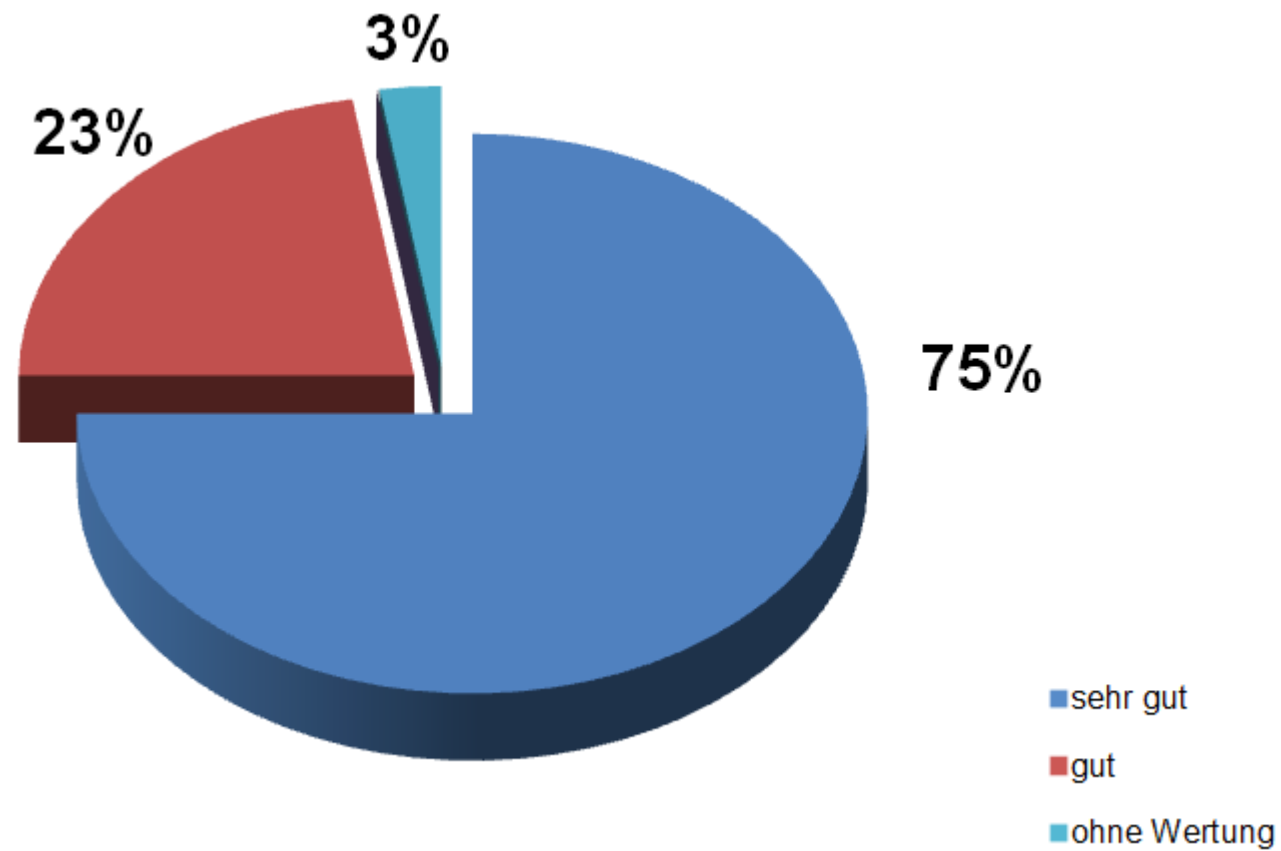
Zufrieden mit Innendienst-Mitarbeitern





Druck- und
Verpackungslösungen

Zufriedenheit mit CARINI





Druck- und
Verpackungslösungen

Vergleich 2014 + 2015

- Zufriedenheit mit CARINI gesamt beinahe gleich wie im Jahr 2012
- Keine Bewertung mit „schlecht“ >> gleich wie 2014
- Zufriedenheit mit Mitarbeitern gesamt +7% bei „sehr gut“ und -6% bei „gut“
- Wichtigste Kriterien für unsere Kunden sind – von mehr als 34 Kunden angegeben:
 - ⇒ Druck-, Materialqualität
 - ⇒ Lieferzeiten bei Expressaufträgen
 - ⇒ Zuverlässigkeit
 - ⇒ Kompetenz>> diese Kriterien sind in den letzten Jahren nahezu gleich geblieben





Druck- und
Verpackungslösungen

Auswertungsergebnis

	sehr gut	gut	eher schlecht	schlecht	ohne Wertung
Zufriedenheit – Art der Kontakte	71%	28%	0%	0%	0%
Zufriedenheit – Bearbeitung von Angeboten	63%	33%	1%	0%	3%
Zufriedenheit – Produkt/Leistung	69%	27%	2%	0%	3%
Zufriedenheit – Preis-/Leistungsverhältnis	28%	70%	1%	0%	1%
Zufriedenheit – Beratung und Unterstützung	46%	47%	1%	0%	7%
Zufriedenheit – Reklamationsbearbeitung	25%	14%	0%	0%	61%
CARINI als Qualitätsproduzent	73%	25%	0%	0%	3%
CARINI mit bestem Preis-Leistungs-Verhältnis	25%	70%	3%	0%	3%
CARINI als Innovationsführer	33%	63%	0%	0%	5%
CARINI als zuverlässiger Partner	85%	13%	0%	0%	3%
Zufriedenheit – CARINI Mitarbeiter	78%	15%	3%	0%	5%
Zufriedenheit insgesamt mit CARINI	75%	23%	0%	0%	3%

