



L · Q · M



Kundenbefragung zur Zufriedenheit mit der Werkstatt des kommunalen Abfallwirtschafts- und Stadtreinigungsbetriebs und deren Serviceleistungen

Konzeption

- Eine hohe Kundenzufriedenheit mit den Leistungen der Werkstatt unterstützt die Auslastung und Wirtschaftlichkeit der Werkstätten kommunaler Betriebe.
- Welche Stärken die Werkstattdienstleistung auszeichnet und wo es Verbesserungspotenzial gibt, soll durch eine direkte Befragung der Kunden ermittelt werden.
- Der **KUNDENFocus Werkstatt** basiert auf einer schriftlichen Kurzbefragung der Fahrer und einer telefonischen Befragung der internen und externen Auftraggeber.

Inhalte

- Loyalität der (externen) Werkstattkunden zu Ihrer Werkstatt
- Zufriedenheit der internen und externen Werkstattkunden mit Ihrer Werkstatt
- Stärken und Schwächen der Werkstatt in der Kundenwahrnehmung

Ergebnisbericht

- Alle Teilnehmer des **KUNDENFocus Werkstatt** erhalten einen individuellen Ergebnisbericht plus ein anonymisiertes Benchmarking mit anderen Werkstätten als Vergleich.
- Eine verbale Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse mit Handlungsempfehlungen rundet den Bericht ab.

Der **KUNDENFocus Werkstatt** wurde 2011 zusammen mit der AWISTA Düsseldorf als Kundenbefragung für Nutzer/Fahrer sowie Kunden/Debitoren der kommunalen Werkstätten entwickelt.

Wenn wir wissen, was die Kunden denken und wünschen, können wir darauf reagieren.

In der Kundenbefragung kommt jede Meinung zu Wort – nicht nur die Kunden, die sich beschweren möchten.

Nicht nur die externen Kunden sind entscheidend. Die internen Kunden sind Ihre Werbeträger!

Sie möchten weitere Informationen zum **KUNDENFocus Werkstatt**?
Nutzen Sie unser Formular auf der Rückseite.



L·Q·M Marktforschung GmbH
Augustinergäßchen 6
55116 Mainz
Tel.: +49 (0) 6131 / 97 212-0
Fax: +49 (0) 6131 / 97 212-10

Ja, bitte senden Sie uns ausführliche, kostenlose Informationen zum

- KUNDENFocus Werkstatt**
- Anderes Thema: _____
- Wir möchten einen Termin für eine persönliche Vorstellung vereinbaren (kostenlos und unverbindlich)



.....
Name, Vorname

.....
Funktion

.....
Kommune, Gesellschaft, Firma

.....
Straße, Hausnummer

.....
PLZ, Ort

.....
Telefon, Fax

.....
E-Mail

L·Q·M – Ihr Spezialist für Marktforschung in der Entsorgung

L·Q·M Marktforschung ist spezialisiert auf Leistungen für Ver- und Entsorgungsunternehmen, die Abfallwirtschaft und Wohnungswirtschaft, Kommunen und öffentliche Einrichtungen.

Wir befragen Bürger und Verbraucher, Geschäftskunden und Nicht-Kunden, Experten und Entscheider.

Besonderen Wert legen wir auf effiziente, wirtschaftlich und schnell einsetzbare Marktforschungsmethoden, deren Ergebnisse Sie schnell und gezielt umsetzen können.



Kontakt

Ute Kerber

L·Q·M Marktforschung GmbH

Augustinergäßchen 6

55116 Mainz

Tel.: +49 (0) 6131 / 97 212-16

Fax: +49 (0) 6131 / 97 212-10

E-Mail: ute.kerber@L-Q-M.de