



## ANERKENNUNG EINER VORHANDENEN

## KUNDENBEFRAGUNG IM RAHMEN DER Q-ZERTIFIZIERUNG

### KURZBESCHREIBUNG

Ohne die Erwartungen und Zufriedenheit der Kunden zu kennen kann kein Betrieb erfolgreich sein. Die Befragung der eigenen Kunden ist daher eine absolute Notwendigkeit. Sie führen bereits aktiv eine Kundenbefragung in Ihrem Betrieb durch? Diese können Sie durch SQD im Rahmen einer Q-Zertifizierung leicht anerkennen lassen.

### ZIEL UND NUTZEN

- Sie können eine vorhandene Kundenbefragung anrechnen lassen und brauchen nicht Ihre bestehende zu ändern oder neu zu beginnen.
- Sie leiten praktische Verbesserungsmaßnahmen mit System ab.
- Sie bekommen von ServiceQualität Deutschland nach der Einreichung einen Feedbackbericht mit weiteren Ideen.

### SO WIRD IHRE VORHANDENE KUNDENBEFRAGUNG DURCH SQD ANERKENNT:

- Ihre Ergebnisse dürfen beim Einreichen nicht älter als zwölf Monate sein.
- Möglich sind schriftliche oder online-gestützte Befragungen Ihrer relevanten Kundengruppen anhand eines standardisierten Fragebogens.
- Eingereicht bzw. hochgeladen werden müssen der Fragebogen und eine Auswertung.
- Die Kundenbefragung muss mindestens Fragen zu nachstehenden Inhalten enthalten:
  - Abfrage zur Zufriedenheit
  - Abfrage zu möglichen Verbesserungen
  - Beurteilung mindestens eines Bereiches/ einer Leistung
  - Beurteilung der Leistungsfähigkeit (z. B. Kompetenz, Freundlichkeit, Serviceorientierung) der Mitarbeiter
  - Weiterempfehlungsquote und Wiederbesuchsabsicht

### BITTE BEACHTEN

- Eine bestehende Kundenbefragung kann nur innerhalb eines SQD-Paketes anerkannt werden.

### PREIS

Preis beim Paket-Kauf: Bei Kauf eines SQD-Paketes ist der Preis im jeweiligen Paket enthalten.