

[Logo des Unternehmens]  
[Name des Unternehmens]

# KUNDENZUFRIEDENHEITSERHEBUNG

Kundenzufriedenheitserhebung

Ver. [Version] vom [Datum]







**3.3. [Fragetext 9 hier eingeben]**

0

4

Ruled writing area with 16 horizontal lines and a vertical dashed line.

## Kommentar

0

Im Allgemeinen sind wir ein zufriedener Kunde. Wir glauben, dass die Mitarbeiter des ITC unser Support sowie seine Erfahrung mit der Verwendung des Services bewerteten, die sie beim Besuch bei uns immer einige Male mit ihrem Kollegen teilgenommen wurden.

# Kundenzufriedenheitserhebung

ERH\_X\_YYY

|                   |                                  |
|-------------------|----------------------------------|
| <b>Kundenname</b> | [Namen des Kunden eingeben]      |
| <b>Adresse</b>    | [Adresse des Kunden eingeben]    |
| <b>Telefon</b>    | [Telefonnr. des Kunden eingeben] |
| <b>E-Mail</b>     | [E-Mail des Kunden eingeben]     |

|              |                  |
|--------------|------------------|
| <b>Datum</b> | [Datum eingeben] |
|--------------|------------------|

Wir danken Ihnen für die Teilnahme an der Kundenzufriedenheitserhebung. Ihre Teilnahme an dieser Erhebung ist sehr wichtig. Ihre Antworten auf die Fragen werden Ihrem Namen oder Ihrer E-Mail-Adresse nicht zugeordnet werden. Überdies geben wir nur die anonymisierten Ergebnisse für den nächsten Servicezeitpunkt der Service, die wir Ihnen liefern, weiter.

Bitte Ihren Zufriedenheitsgrad mit den folgenden Statements bewerten.

## Fragengruppe #1

|                                  |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| 1.1. [Fragetext 1 hier eingeben] | <input type="text"/> |
| 1.2. [Fragetext 2 hier eingeben] | <input type="text"/> |
| 1.3. [Fragetext 3 hier eingeben] | <input type="text"/> |

## Fragengruppe #2

|                                  |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| 2.1. [Fragetext 4 hier eingeben] | <input type="text"/> |
| 2.2. [Fragetext 5 hier eingeben] | <input type="text"/> |
| 2.3. [Fragetext 6 hier eingeben] | <input type="text"/> |

## Fragengruppe #3

|                                  |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| 3.1. [Fragetext 7 hier eingeben] | <input type="text"/> |
| 3.2. [Fragetext 8 hier eingeben] | <input type="text"/> |
| 3.3. [Fragetext 9 hier eingeben] | <input type="text"/> |

Haben Sie Verbesserungsvorschläge für unsere Services? (Bitte in die Box schreiben)

|                                      |
|--------------------------------------|
| <br><br><br><br><br><br><br><br><br> |
|--------------------------------------|

# Kundenzufriedenheitserhebung

ERH\_1\_2020

|                   |                             |
|-------------------|-----------------------------|
| <b>Kundenname</b> | Kundenunternehmen Ltd.      |
| <b>Adresse</b>    | Eine Straße 22, Stadt, Land |
| <b>Telefon</b>    | +99 221 334 677 1           |
| <b>E-Mail</b>     | name.nachname@domain.yy     |

|              |            |
|--------------|------------|
| <b>Datum</b> | 11.11.1111 |
|--------------|------------|

Wir danken Ihnen für die Teilnahme an der Kundenzufriedenheitserhebung. Ihre Teilnahme an dieser Erhebung ist sehr wichtig. Ihre Antworten auf die Fragen werden Ihrem Namen nicht zugeordnet werden. Überdies geben wir gut an unserer Verpflichtung für den höchsten Servicestandard der Services, die wir Ihnen bieten, nachkommen.

Fragebogen 1 - Kundenzufriedenheit, 5. Oktober 2011

Bitte Ihren Zufriedenheitsgrad mit den folgenden Statements bewerten.

## Fragengruppe #1

- 1.1. Wie ist Ihre allgemeine Zufriedenheit mit unseren Services?
- 1.2. Wie ist Ihre Zufriedenheit mit dem Business Relationship Manager?
- 1.3. Wie zufrieden sind Sie mit dem Preis/Leistungsverhältnis unseres Services zufrieden?

## Fragengruppe #2

- 2.1. Wie zufrieden sind Sie damit, wie die Mitarbeiter des Supports Ihre Beschwerde neulich gelöst haben?
- 2.2. Bewerten Sie bitte unseren Mitarbeiter des Customer Service in Bezug auf Professionalität.
- 2.3. Bewerten Sie bitte unseren Mitarbeiter des Customer Service in Bezug auf die Effizienz der Lösung des Problems.

## Fragengruppe #3

- 3.1. Wie zufrieden sind Sie mit der Verfügbarkeit des Services?
- 3.2. Wie zufrieden sind Sie mit der Kapazität des Services?
- 3.3. Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit des Service?

Bitte die Kundenzufriedenheitserhebung für unsere Services nicht an die Mitarbeiter weitergeben.  
Die Informationen sind nur für interne Zwecke. Wir danken Ihnen für die Teilnahme an der Kundenzufriedenheitserhebung. Ihre Teilnahme an dieser Erhebung ist sehr wichtig. Ihre Antworten auf die Fragen werden Ihrem Namen nicht zugeordnet werden. Überdies geben wir gut an unserer Verpflichtung für den höchsten Servicestandard der Services, die wir Ihnen bieten, nachkommen.



---

**Bitte befolgen Sie beim Ausfüllen der Umfrage folgende Anweisungen.**

---

1. Geben Sie Ihr Logo und den Namen des Unternehmens in die Kopfzeile des Dokumentes ein
2. *Speichern Sie alle Kommentare*
3. *Stellen Sie Ihre eigenen Fragen in die Arbeitsblätter einfügen ein.*
4. *Verändern Sie die Wortangabe, falls nötig, unter in diesem Blatt enthalten.*
5. Kopieren Sie das Tabellenblatt "Erhebung" in ein neues Excel Dokument
  - I Öffnen Sie ein neues Excel Dokument
  - II Rechtsklick auf "Erhebung" Tabellenblattnamen am unteren Rand dieses Dokume
  - III "Verschieben oder kopieren..." Befehl wählen
  - IV Das neu geöffnete Excel Dokument in "zur Mappe" auswählen
  - V "Kopie erstellen" am unteren Rand auswählen und "OK" klicken
  - VI *Neues Dokument speichern und in den Kundenkennzeichen wählen*
  - VII *Wenn Sie Rückmeldung erhalten, speichert dieses als auch das Dokument des Kund*
  - VIII *Die Antwort des Kunden genau kopieren, um in den nächsten 11 zu beschreiben*
  - IX *und haben Sie die Rückmeldung des Kunden in diesem Dokument*

**Dieses Datenblatt nicht löschen!!!**

**Wertung** Die Bewertungsnoten werden unter dem Text "Bewertungsnoten" eingetragen. Wenn Sie die

Bewertungsnoten:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

(verwenden Sie dafür die Ansicht -> Seitenlayout Option)

ents

len mit der Rückmeldung öffnen

⇒ Bewertungsnoten ändern wollen, dann so: Hinweis: maximal 20 Zeilen.