

Checkliste Kundenzufriedenheit / Checklist Customer Satisfaction

Bitte um Antwort an sales@ceramoptec.com oder per Fax an +49 (0) 228 / 979 67- 99

Wie schätzen Sie folgende Kriterien zu Ihrer Zufriedenheit ein? <i>How satisfied are you with the following issues?</i>	sehr gut very good				schlecht bad
	1	2	3	4	5
<u>1. Beratung/ Expert advice</u>					
1.1 Beratungskompetenz des Innendiensts <i>Expertise of Sales Reps</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Telefonische Erreichbarkeit/ Beratung <i>Accessibility by telephone/ Expertise</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Flexibilität bei der Erarbeitung von Problemlösungen <i>Flexibility to find capable solutions</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Aussagekraft unserer Produktunterlagen <i>Significance of our brochures</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Vollständigkeit unseres Produktsortiments <i>Completeness of our product range</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>2. Abwicklung/ Processing</u>					
2.1 Kompetenz und Schnelligkeit bei der Abwicklung von Aufträgen <i>Expertise and quickness of performing orders</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Unser System zur Abwicklung von Beanstandungen <i>Our system for complaint handling</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>3. Lieferung/ Delivery</u>					
3.1 Schnelligkeit der Lieferung <i>Quickness of delivery</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Anzahl der Fehllieferungen <i>Number of wrong deliveries</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Qualität der Verpackung <i>Quality of packaging</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Kennzeichnung der Produkte <i>Labeling of products</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>4. Betreuung vor und nach dem Auftrag/ Support before and after the order</u>					
4.1 Informationen auf der Webseite <i>Information on the website</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Newsletter, Social Media Kanäle <i>Newsletter, social media channels</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Reaktionsschnelligkeit bei Fragen und Anregungen <i>Response time to external questions and suggestions</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bemerkungen/ Remarks:

Kunde/ Customer:

Abteilung/ Department:

Ansprechpartner/ Contact person:

Datum und Unterschrift/ Date and signature: