

FRAGEBOGEN:

Anm: Ein Großteil der Fragen bedarf einer numerischen Wertung. Teilweise sind 2 Antworten notwendig, zufrieden (ZUF) und wichtig (Wich)-wobei die Skala 1 bis 6 zur Verfügung steht

0. Gesamteindruck der (Bau)leistung der Baumuster GmbH: 1..2..3..4..5..6

I. Wie beurteilen Sie die Leistung der Musterbau GmbH bezüglich nachfolgender Punkte:

- Marktfähigkeit der Preise Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Termintreue Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Qualität der Ausführung Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Organisation und Koordination Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Problemlösungskompetenz/ Kreativität Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Beratung in der Angebotsphase Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Beratung während der Bautätigkeit Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Betreuung nach Auftragsabschluß/ Service Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6

Anmerkungen

.....

II. VERGLEICH ZU MITBEWERBERN:

Wie gut ist die Baumuster GmbH insgesamt - verglichen mit den Mitbewerbern in Bezug auf

- Vorleistung – Angebotslegung etc. 1..2..3..4..5..6
- Bauleistung 1..2..3..4..5..6
- Service-Dienstleistung 1..2..3..4..5..6

III. MITARBEITER: Polier, Maurer, Bauleiter/ Bauhelfer ...- Bauaufsicht:

- Zuverlässigkeit der Professionisten 1..2..3..4..5..6
- Produkt-/ Leistungsdokumentation (Vollständigkeit, Verständlichkeit, Übersichtl.) Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Zuverlässigkeit bei der Abwicklung von Reparaturen 1..2..3..4..5..6

IV. VOLLSTÄNDIGKEIT DER BAUMUSTER GMBH - PROGRAMMES:

- Was könnte Ihrer Meinung nach den Leistungsumfang von Baumuster GmbH noch ergänzen?

.....

- Was könnte Ihrer Meinung nach im Leistungsumfang entfallen?

.....

V. REKLAMATIONSBEARBEITUNG:

- Wie beurteilen Sie die Bearbeitung ihrer Reklamation hinsichtlich Schnelligkeit, Sorgfältigkeit und Zuverlässigkeit? 1..2..3..4..5..6

- Hätte Baumuster GmbH ihrer Meinung nach bei der Reklamationsbearbeitung etwas anders bzw. besser machen können?

.....

- Wurden alle im Anbot angeführten (versprochenen) Leistungen auch so realisiert?

Zuf: 1..2..3..4..5..6

Wich: 1..2..3..4..5..6

Anmerkungen

.....

VI. KAUFMOTIVE

- Als Kaufmotive überwiegen
 - die Qualität 1..2..3..4..5..6
 - der Preis, 1..2..3..4..5..6
 - die Technik (Ziegel, Holz, Beton etc.), 1..2..3..4..5..6
 - die Komplettlösung/ Systemlösung 1..2..3..4..5..6
 - die schnelle Errichtung 1..2..3..4..5..6
 - Sonstiges..... 1..2..3..4..5..6

.....

.....

VII. KUNDENWÜNSCHE, VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE:

.....

.....

DATUM: _____

Firmenstempel:

Wir danken für die Bearbeitung des Fragebogens und werden alles erdenkliche tun, daß die Musterbau GmbH die daraus resultierenden Anpassungsmaßnahmen kurzfristig umsetzt.

MITARBEITERFRAGEBOGEN:

Anm: Ein Großteil der Fragen bedarf einer numerischen Wertung. Teilweise sind 2 Antworten notwendig, zufrieden (ZUF) und wichtig (Wich)-wobei die Skala 1 bis 6 zur Verfügung steht

I. Wie beurteilen Sie die Leistung ihrer Abteilung bezüglich nachfolgender Punkte:

- Marktfähigkeit der Preise Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Termintreue Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Qualität der Ausführung Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Organisation und Koordination Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Problemlösungskompetenz/ Kreativität Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Beratung in der Angebotsphase Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Betreuung nach Auftragsabschluß/ Service Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Betreuung ihrer firmeninternen Kunden Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6
- Der generellen Kundenzufriedenheit Zuf: 1..2..3..4..5..6
Wich: 1..2..3..4..5..6

II. Wo sehen Sie die besonderen Stärken Ihrer Abteilung?

.....
.....

III. Wo sehen Sie die besonderen Schwächen Ihrer Abteilung?

.....
.....

IV. Welche Vorschläge haben Sie zum Abbau ihrer Schwächen bzw. zum Aufbau ihrer Stärken?

.....
.....

V. Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit der Abteilung?

- Abteilung 1 1..2..3..4..5..6
- Abteilung 2 1..2..3..4..5..6
- Abteilung 3 1..2..3..4..5..6
-
-