

Liebe Kundin, lieber Kunde,

eines unserer wichtigsten Ziele ist, die Qualität unserer Dienstleistungen ständig zu verbessern. Doch dafür benötigen wir Ihre Hilfe: wir möchten Sie bitten, den nachfolgenden Fragebogen zu beantworten. Die Ergebnisse dieser Befragung dienen dazu, Ihre Zufriedenheit zu bewerten und Ihre Anregungen und Vorschläge in unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozessen einzubinden.

1. Unternehmensdaten

1.1 Größe des Unternehmens?

- 1-50 Mitarbeiter 51-200 Mitarbeiter 201-500 Mitarbeiter Über 500 Mitarbeiter

1.2 Zu welcher Branche gehört Ihr Unternehmen? _____

1.3 Bitte tragen Sie die ersten 3 Zahlen Ihrer Postleitzahl in das Feld.

--	--	--

1.4 Welche Zertifizierungsdienstleistung beziehen Sie bei uns?

- Systemzertifizierung Produktzertifizierung Personalzertifizierung Sonstiges

Name des Standards / der Dienstleistung: _____

1.5 Wie bzw. wodurch sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

- Persönliche Ansprache durch TÜV NORD CERT Gelbe Seiten/ Telefonbuch Messen
 Empfehlung Internet Sonstiges
 Anzeigen Fachartikel Wo: _____

1.6 Ist die Zertifizierung relevant für Ihre Neukundengewinnung?

- Ja Nein

2. Durchführung des Audits / der Prüfung

(1= sehr zufrieden; 2= zufrieden; 3= unzufrieden; 4= sehr unzufrieden; k. A.= keine Angabe)

	1	2	3	4	k.A
2.1 Wie zufrieden waren Sie mit der Vorbereitung und Planung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Erreichbarkeit?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 Wie zufrieden waren Sie mit der Termintreue unserer Mitarbeiter?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 Wie zufrieden waren Sie mit der Angebotserstellung (Reaktionszeit, Verständlichkeit, Vollständigkeit, etc.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5 Wie zufrieden waren Sie mit der organisatorischen Abwicklung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.6 Wie zufrieden waren Sie mit dem Abschlussgespräch?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Es fand <u>kein</u> Abschlussgespräch statt.					

3. Fachkompetenz und Auftreten unserer Mitarbeiter

(1= sehr zufrieden; 2= zufrieden; 3= unzufrieden; 4= sehr unzufrieden; k. A.= keine Angabe)

	1	2	3	4	k.A
3.1 Wie zufrieden waren Sie mit der fachlichen Kompetenz unserer Mitarbeiter?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Termingestaltung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 Wie zufrieden waren Sie mit dem persönlichen Auftreten unseres Mitarbeiters?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 Wie zufrieden waren Sie mit der Freundlichkeit und der Hilfsbereitschaft des Kundenservice?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Dokumentation

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass einige der Fragen aus dem Bereich 4 nicht für Kunden der Produktzertifizierung relevant sind. Für diesen Fall lassen Sie die Antworten bitte einfach offen.

(1= sehr zufrieden; 2= zufrieden; 3= unzufrieden; 4= sehr unzufrieden; k. A.= keine Angabe)

	1	2	3	4	k.A
4.1 Wie zufrieden waren Sie mit dem Auditbericht?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 War der Maßnahmenkatalog für Sie transparent und nachvollziehbar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 Wie zufrieden waren Sie mit der Darstellung von Verbesserungspotenzialen/ Korrekturmaßnahmen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Zertifikat / Prüfzeichen

(1= sehr zufrieden; 2= zufrieden; 3= unzufrieden; 4= sehr unzufrieden; k. A.= keine Angabe)

	1	2	3	4	k.A
5.1 Wie zufrieden waren Sie mit der Zügigkeit der Bearbeitung Ihrer Unterlagen bzw. der Erstellung der Zertifikate?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Ja	Nein		
5.2 Nutzen Sie das TÜV NORD-Prüfzeichen oder planen Sie dessen Nutzung?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
5.3 Wenn ja, in welchen Medien?					

6. Allgemeine Fragen

6.1 Wie ist Ihre allgemeine Wahrnehmung der TÜV NORD CERT in Bezug auf:

(1= sehr zufrieden; 2= zufrieden; 3= unzufrieden; 4= sehr unzufrieden; k. A.= keine Angabe)

	1	2	3	4	k.A
Unsere Qualität	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unser Preis / Leistungsverhältnis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unseren Informationsaustausch bzw. Informationsfluss	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unser Informationsmaterial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unseren Service	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unsere Flexibilität	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2 Wie zufrieden sind Sie insgesamt (ausgedrückt in einer einzigen Note) mit den Zertifizierungsdienstleistungen der TÜV NORD CERT?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.3 Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie TÜV NORD CERT weiterempfehlen werden?

(0= sehr unwahrscheinlich; 10= sehr wahrscheinlich)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6.4 Gab es Anlass zu einer Beschwerde? Haben Sie sich bei TÜV NORD CERT in Bezug auf unsere Dienstleistungen beschwert?

Ja Nein

Falls ja, wie zufrieden waren Sie mit der Reaktion auf Ihre Beschwerde?

	1	2	3	4	k.A
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.5 Deckt unser Angebot von Dienstleistungen alle Ihre Wünsche ab? Falls nein, welche zusätzliche Wünsche haben Sie bezüglich unserer Dienstleistungen?

Folgende Punkte sind uns alle wichtig. Bitte legen Sie dennoch eine Reihenfolge fest, welcher Punkt für Sie wichtiger und welcher weniger wichtig ist. Benutzen Sie dabei die Ziffern 1-6, wobei 1 „sehr wichtig“ und 6 „unwichtig“ bedeutet. Bitte beachten Sie, dass dabei jede Ziffer nur einmal vergeben werden darf.

- 1. Organisatorische Abwicklung des Audits / der Prüfung
- 2. Fachliche Kompetenz unserer Mitarbeiter
- 3. Auftreten unserer Mitarbeiter
- 4. Dokumentation der Dienstleistung
- 5. Qualität der Dienstleistung
- 6. Preis der Dienstleistung

7. Statistische Angaben zu Ihrer Person

Geschlecht Männlich Weiblich

Alter 20-30 Jahre 31-40 Jahre 41-50 Jahre älter 50

Führungsposition ja 1. Management-Ebene 2. Management-Ebene

nein

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit und Ihr Engagement!

Bitte nutzen Sie für die Rücksendung den beigefügten Umschlag, senden Sie uns Ihren Fragebogen per Fax an +49 (0) 5 11 986 28 99 19 00 oder schicken Sie uns eine E-Mail an info.tncert@tuev-nord.de