

Ergebnisse Kundenbefragung



MCP mein coach + partner
Im Schollengarten 1d
76646 Bruchsal

Ansprechpartner:

Steffen Ansmann
Projektleiter Innovations- und Marktforschung
TÜV Rheinland Kraftfahrt GmbH
Am Grauen Stein
51105 Köln

Tel.: 0221 / 806 – 1645
Fax: 0221 / 806 – 1469

E-Mail: steffen.ansmann@de.tuv.com

Köln, 06.06.2011

Untersuchungsdesign:

Ziel:

- Erhebung der Kundenzufriedenheit zur Zertifizierung
- Vergabe von Prüfzeichen und Zertifikat

Befragungskonzept:

- Zuverlässigkeit
- Kompetenz
- Freundlichkeit
- Praxisnähe
- Gesamtzufriedenheit

Methodik:

- standardisierte Onlinebefragung
- Erhebungszeitraum: Mai 2011
- Repräsentative Stichprobe: n = 85

A: Service im Detail	abs.	in %		
1. Wie zufrieden waren Sie mit der Erreichbarkeit der Büromitarbeiter von MCP?	55	64,7	1	sehr zufrieden
	28	32,9	2	zufrieden
	1	1,2	3	mittelmäßig
	1	1,2	4	weniger zufrieden
	0	0,0	5	überhaupt nicht zufrieden
	Mittelwert: 1,39			
2. Wie zufrieden waren Sie mit der Schnelligkeit des Beraters, Sie in dringenden Angelegenheiten zu unterstützen? n = 82 (3 Befragte konnten dies nicht beurteilen)	55	64,7	1	sehr zufrieden
	26	31,7	2	zufrieden
	1	1,2	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger zufrieden
	0	0,0	5	überhaupt nicht zufrieden
	Mittelwert: 1,34			
3. Hatten Sie das Gefühl Ihr Berater versteht, um was es Ihnen geht und was zu tun ist? Halten Sie den Berater diesbezüglich für...	68	80,0	1	sehr kompetent
	16	18,8	2	kompetent
	1	1,2	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger kompetent
	0	0,0	5	überhaupt nicht kompetent
	Mittelwert: 1,21			
4. Wie zufrieden waren Sie mit der Fähigkeit des Beraters, die Informationen verständlich zu vermitteln?	72	84,7	1	sehr zufrieden
	11	12,9	2	zufrieden
	2	2,4	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger zufrieden
	0	0,0	5	überhaupt nicht zufrieden
	Mittelwert: 1,18			
5. Wie praxisrelevant waren für Sie die individuell auf Sie zugeschnittenen Hilfestellungen und Lösungen?	36	42,4	1	sehr praxisrelevant
	45	52,9	2	praxisrelevant
	2	2,4	3	mittelmäßig
	2	2,4	4	weniger praxisrelevant
	0	0,0	5	überhaupt nicht praxisrelevant
	Mittelwert: 1,65			
6. Wie zufrieden waren Sie mit den praxisnahen Kenntnissen und Erfahrungen des Beraters?	53	62,4	1	sehr zufrieden
	31	36,5	2	zufrieden
	1	1,2	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger zufrieden
	0	0,0	5	überhaupt nicht zufrieden
	Mittelwert: 1,39			
7. War die Vorgehensweise des Beraters individuell auf Sie abgestimmt?	84	98,8	1	ja
	0	0,0	2	nein
	1	1,2	3	teils/teils
8. Wie zufrieden waren Sie mit der Vollständigkeit der erhaltenen Informationen bei der Beratung?	55	64,7	1	sehr zufrieden
	28	32,9	2	zufrieden
	2	2,4	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger zufrieden
	0	0,0	5	überhaupt nicht zufrieden
	Mittelwert: 1,38			
9. Wie zufrieden waren Sie mit der Richtigkeit der erhaltenen Informationen?	63	74,1	1	sehr zufrieden
	22	25,9	2	zufrieden
	0	0,0	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger zufrieden
	0	0,0	5	überhaupt nicht zufrieden
	Mittelwert: 1,26			

A: Service im Detail	abs.	in %	
10. Wurden vereinbarte Zusagen von MCP eingehalten?	82	97,6	1 ja
	1	1,2	2 teils/teils
	1	1,2	3 nein
	1	1,2	4 es gab keine Zusagen
11. Wurden von der Firma MCP alle Möglichkeiten an Beratungsförderungen geprüft, eingebunden und koordiniert, um die Kosten für die Begleitung durch MCP zu senken?	79	92,9	1 ja
	4	4,7	2 teils/teils
	2	2,4	3 nein
12. Wie zufrieden waren Sie mit dem Engagement des Beraters, sich um Ihr Anliegen zu kümmern?	73	85,9	1 sehr zufrieden
	12	14,1	2 zufrieden
	0	0,0	3 mittelmäßig
	0	0,0	4 weniger zufrieden
	0	0,0	5 überhaupt nicht zufrieden
Mittelwert: 1,14			
13. Falls Sie einen Anlass zu einer Reklamation hatten, wie zufrieden waren Sie mit der Reaktion auf Ihre Reklamation? n = 39	20	51,3	1 sehr zufrieden
	18	46,2	2 zufrieden
	1	2,6	3 mittelmäßig
	0	0,0	4 weniger zufrieden
	0	0,0	5 überhaupt nicht zufrieden
Mittelwert: 1,51			
14. Wie zufrieden waren Sie mit dem Ergebnis Ihrer Reklamation bzw. mit der Lösung des Problems durch MCP? n = 39	22	56,4	1 sehr zufrieden
	16	41,0	2 zufrieden
	1	2,6	3 mittelmäßig
	0	0,0	4 weniger zufrieden
	0	0,0	5 überhaupt nicht zufrieden
Mittelwert: 1,46			

B: Zusammenfassende Beurteilung	abs.	in %		
15. Wie bewerten Sie die Praxisnähe des Beraters insgesamt?	46	54,1	1	sehr praxisnah
	38	44,7	2	praxisnah
	1	1,2	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger praxisnah
	0	0,0	5	überhaupt nicht praxisnah
	Mittelwert: 1,47			
16. Wie bewerten Sie zusammenfassend die Kompetenz des Beraters?	68	80,0	1	sehr kompetent
	17	20,0	2	kompetent
	0	0,0	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger kompetent
	0	0,0	5	überhaupt nicht kompetent
	Mittelwert: 1,20			
17. Abschließend möchte ich Sie bitten, die Freundlichkeit der Mitarbeiter von MCP insgesamt zu beurteilen. War der Mitarbeiter...	80	94,1	1	sehr freundlich
	5	5,9	2	freundlich
	0	0,0	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger freundlich
	0	0,0	5	überhaupt nicht freundlich
	Mittelwert: 1,06			
18. Ich bitte Sie nun, MCP bezüglich seiner Zuverlässigkeit insgesamt zu beurteilen. Halten Sie MCP für ...	66	77,6	1	sehr zuverlässig
	18	21,2	2	zuverlässig
	1	1,2	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger zuverlässig
	0	0,0	5	überhaupt nicht zuverlässig
	Mittelwert: 1,24			
19. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit MCP?	68	80,0	1	sehr zufrieden
	16	18,8	2	zufrieden
	1	1,2	3	mittelmäßig
	0	0,0	4	weniger zufrieden
	0	0,0	5	überhaupt nicht zufrieden
	Mittelwert: 1,21			
20. Welche Schulnote geben Sie MCP insgesamt?	56	65,9	1	sehr gut
	27	31,8	2	gut
	2	2,4	3	befriedigend
	0	0,0	4	ausreichend
	0	0,0	5	ungenügend
	Mittelwert: 1,36			
21. Würden Sie MCP anderen Betrieben weiterempfehlen?	78	91,8	1	bestimmt
	7	8,2	2	wahrscheinlich ja
	0	0,0	3	wahrscheinlich nicht
	0	0,0	4	bestimmt nicht
	Mittelwert: 1,08			
22. Werden Sie bei Bedarf MCP wieder in Anspruch nehmen?	74	87,1	1	bestimmt
	10	11,8	2	wahrscheinlich ja
	1	1,2	3	wahrscheinlich nicht
	0	0,0	4	bestimmt nicht
	Mittelwert: 1,14			

23. Haben Sie noch Anmerkungen, die Sie uns mitteilen möchten (z.B. Hinweise, Verbesserungspotenzial etc.)?

„Auf MCP ist insgesamt 100% Verlass. Dies ist nicht nur auf einzelne Mitarbeiter beschränkt , sondern bezieht sich auf das ganze Team.“

„Endlich haben wir ein Unternehmen das sich der Probleme annimmt, Lösungen sucht und findet.“

„Es gibt zurzeit kein Unternehmen am Markt das so individuell auf Kundenprobleme eingeht, wie MCP:

-praxisorientiert

-lösungsorientiert

-sehr vielseitig einsetzbar in verschiedenen Handwerkersparten.“

„Herr Metz hat uns durch seine "Außenstehenden" Position oft und gut beraten und helfen können. Ich fühlte mich bei meinem Berater immer gut aufgehoben und verstanden.“

„Super sympathisch, hilfsbereit und flexibel.“

„Weiter so!“

„Wir sind mit dem Arbeiten und dem Engagement sehr zufrieden und wünschen diesem Unternehmen nur das Beste.“

„Wir sind super zufrieden mit der Beratung von MCP. Herr Metz, ist für uns ein wichtiger Partner geworden. Seit 2007 kommt er 1-2 im Monat und wir haben unsere Firma in allen Bereichen verbessern können, da die Lösungen genau auf uns zugeschnitten sind.“

„Die Online-Meetings sind sehr gut, aber persönliche Treffen in regelmäßigen Abständen (jährlich) wären wünschenswert.“

„Es wäre schön, wenn die vereinbarten Termine insgesamt mit weniger Zeitverschiebungen stattfinden könnten.“