

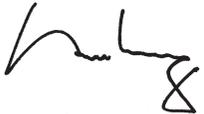
Insgesamt ist bei Schornberg Galvanik GmbH eine überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit festzustellen. In allen Fragenkategorien gibt es Fragen, die zu über 50 % mit der Bestnote 1 bewertet werden. Oftmals liegen die Bewertungen signifikant über den Benchmarkwerten (Durchschnitt aller bisherigen Teilnehmer) und zwei Fragen ("Preis-/ Leistungsverhältnis" und "Erreichbarkeit der Kundenbetreuung") haben sogar Bewertungen in den "Top Ten" (die 10% besten Teilnehmer) erreicht. Keine Durchschnittsnote liegt unterhalb des Benchmarks, keine Frage wurde zu über 30 % mit den Noten 3-5 bewertet. Dies zeigt sich auch in der Gesamtbewertung, die zu 67 % die Note 1 erhielt und deren Bewertung ebenso über dem Benchmarkwert liegt.

Diese allgemeine Zufriedenheit spiegelt sich auch in den Kundenkommentaren wider. Besonders gelobt wird die Kundenorientierung von Schornberg Galvanik. In diesem Zusammenhang wird unter anderem die Hilfsbereitschaft bei der Warenabholung, die Freundlichkeit aller Mitarbeiter, die Zuverlässigkeit sowie die Einsatzbereitschaft genannt. Außerdem schätzen die Kunden die Fachkompetenz der Firma Schornberg Galvanik GmbH. Ein einziger vereinzelter Kritikpunkt betrifft die Genauigkeit der Dokumentation.

Aufgrund der durch die Kundenbefragung nachgewiesenen hohen Kompetenz der Mitarbeiter und der gelebten Kundenorientierung, verbunden mit der positiven Gesamtbewertung, sind die Voraussetzungen für den Erhalt der „Anerkennung für hohe Kundenzufriedenheit 2011“ gegeben.

Wir versichern nach bestem Wissen und Gewissen, dass alle Bewertungen und Kommentare korrekt aus den Fragebögen übertragen wurden und die vorliegenden Berechnungen richtig sind. Alle Angaben erfolgen jedoch ohne Gewähr.

Heidesheim, den 15.12.2011



Dr. Karlheinz Hasenburg
Leiter



Luisa Kalepky
Projektleiterin

Steinbeis-Transferzentrum
Produkt- und Verfahrensbewertung - Mainz
Josef-Kehrein-Str. 12
55262 Heidesheim