



Organisation/ Unternehmen

## **U 13 Kundenzufriedenheit**

### **Werden Qualität und Sicherheitsaspekte bei selbst veranstalteten Reisen vom Kunden bewertet, ist dies nachvollziehbar und findet eine zielorientierte Auswertung statt?**

Wird durch das Unternehmen bei selbst veranstalteten Reisen eine Qualitätsanalyse vorgenommen?

#### **Erläuterungen zur Kundenzufriedenheit**

Die Qualitätsanalyse dient der Messung der Kundenzufriedenheit und dem Aufdecken von Mängeln, mit dem Ziel die Leistung des Unternehmens zu verbessern.

Der Kunde bewertet dabei sowohl rational (nachvollziehbar) wie auch emotional (ggf. nur bedingt nachvollziehbar).

Für die Ermittlung der durch den Kunden empfundenen Zufriedenheit sowie für eine tiefergehende Information über dessen Beurteilungskriterien sowie daraus ableitbarer Verbesserungen sollte ein einheitlicher Fragenkatalog verwendet werden. Die Befragung kann sowohl schriftlich als auch mündlich erfolgen.

Diese Verfahrensweise trägt im erheblichen Maße zur Kundenbindung bei.

Der Fragebogen sollte auch sicherheitsrelevante Fragestellungen beinhalten

Beispiele:

- Wer hat das Gepäck verladen? (Fahrer ausschließlich oder auch Fahrgäste)
- Haben Sie Sicherheitshinweise zur Gurtpflicht erhalten?
- Wurde ggf. auf ein Rauchverbot hingewiesen?
- Hat der Fahrer während der Fahrt ohne Freisprecheinrichtung telefoniert?

Die Fragestellung des Analysebogens sollte einfach und verständlich gestaltet sein.