



Organisation/ Unternehmen **U13 Kundenzufriedenheit**

Existiert im Unternehmen ein funktionierendes System für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit?

Ein Kundenzufriedenheitsmanagement hat genau wie ein Beschwerdemanagement den Sinn, aus den Rückmeldungen der Kunden Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Dienstleistungsqualität abzuleiten.

Die Zufriedenheit der Auftraggeber/Vertragspartner/Fahrgäste muss systematisch ermittelt und die Ergebnisse ausgewertet werden.

Die einzelnen Messkriterien wie z.B. Pünktlichkeit, Freundlichkeit und Kompetenz im Umgang mit den Fahrgästen, Umgang mit Reklamationen, Sauberkeit der Fahrzeuge etc. sind festzulegen sowie der Weg (Fragebogen oder persönliches Gespräch), auf dem dann die Zufriedenheit anhand dieser Kriterien ermittelt wird. Die Rückmeldungen sind zusammenzufassen und auszuwerten. Hieraus sind dann Maßnahmen zur Anpassung zur Steigerung der Kundenzufriedenheit abzuleiten.

Der gesamte Prozess ist zu dokumentieren.

Nachweis über Dokumentation des Prozesses zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit sowie Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität.