

# Kunden- und Partnerumfrage 2010-2014



# DJW Kundenbefragung 2014

## Auftraggeber

Antworten gesamt: 15

Rücklaufquote: 21 %

## Partner aus Jugend- und Sozialarbeit sowie Fördergeber

Antworten gesamt: 7

Rücklaufquote: 22 %

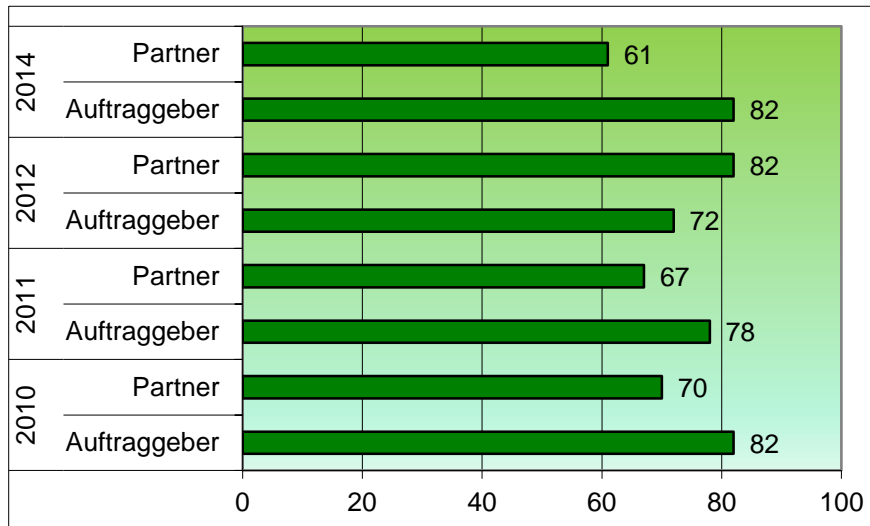
Anmerkung: Werte > 65 sind sehr gute Rückmeldungen. Bei Werten < 60 lohnt es sich, das genauer anzuschauen.

## Abgefragte Bereiche

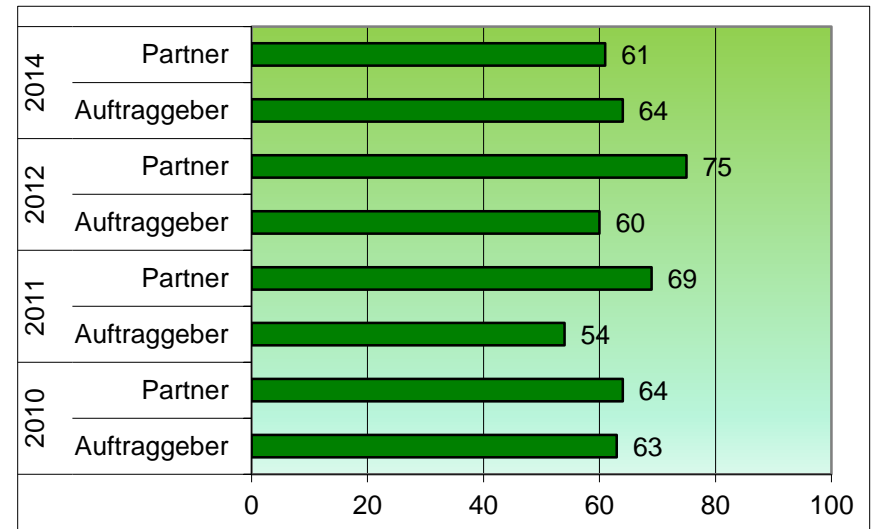
- Erscheinungsbild
- Erreichbarkeit, Organisation
- Vertrauenswürdigkeit
- Umweltbewusstsein
- Kommunikation
- Image
- Geschäftsbeziehung

## Ist das äußere Erscheinungsbild der DJW ansprechend?

Zufriedenheit:



Gewichtung:

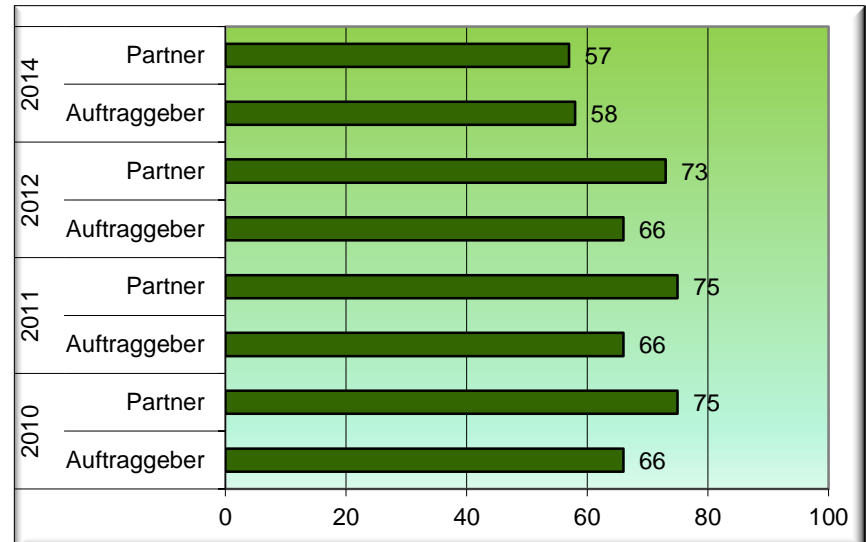
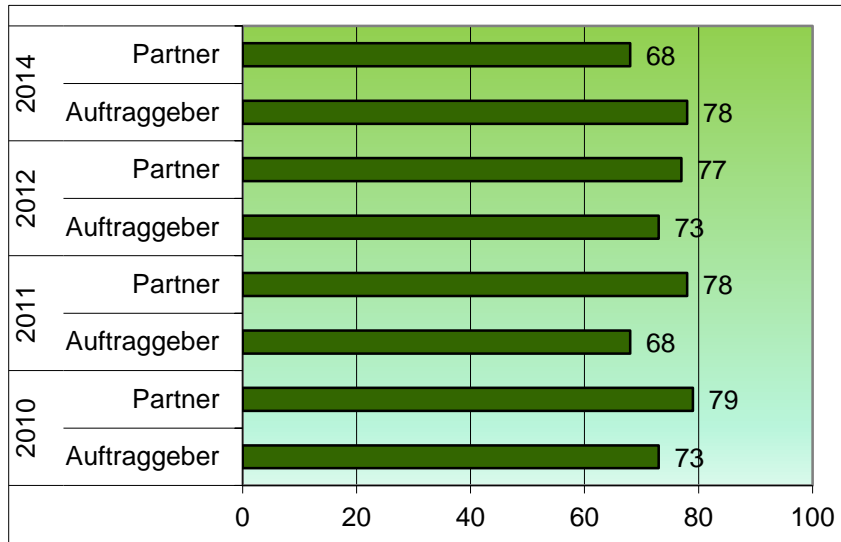


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Entspricht das äußere Erscheinungsbild den angebotenen Produkten und Leistungen?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

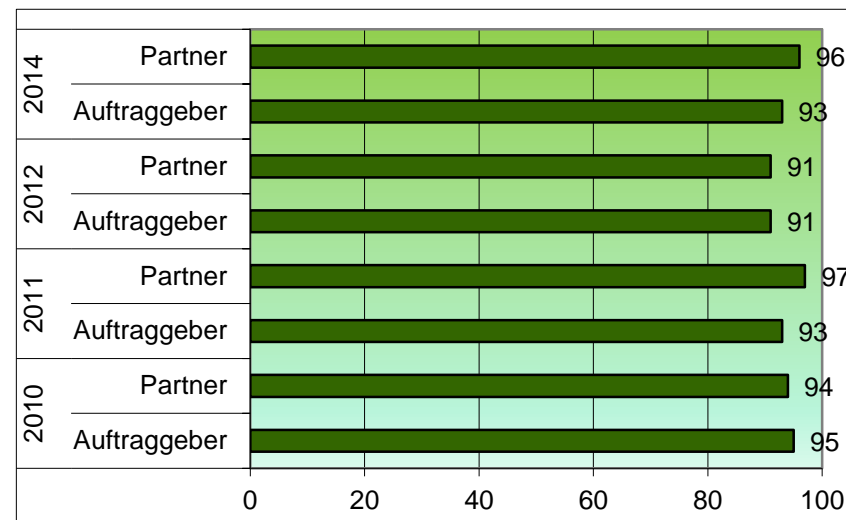
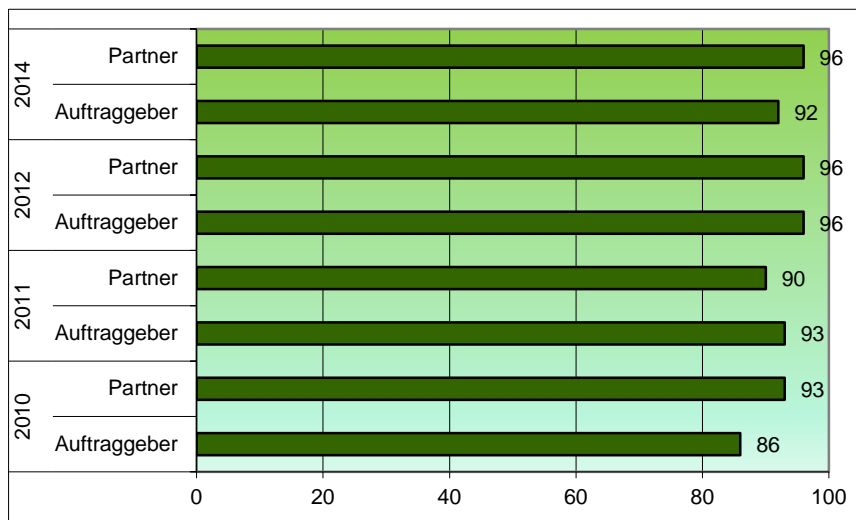


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Hinterlassen Ihre Kontakte mit den Mitarbeitern der DJW (Stammpersonal, Vorarbeiter, Schlüsselkräfte) bei Ihnen einen guten Eindruck?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

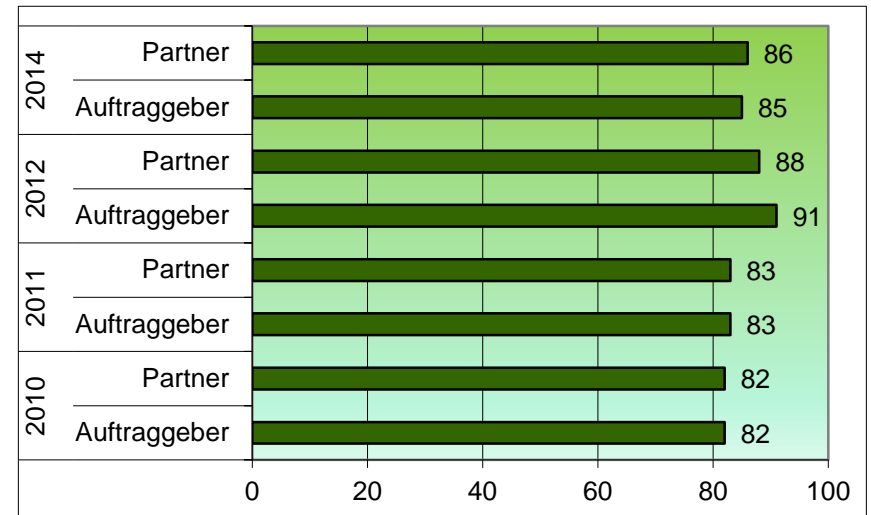
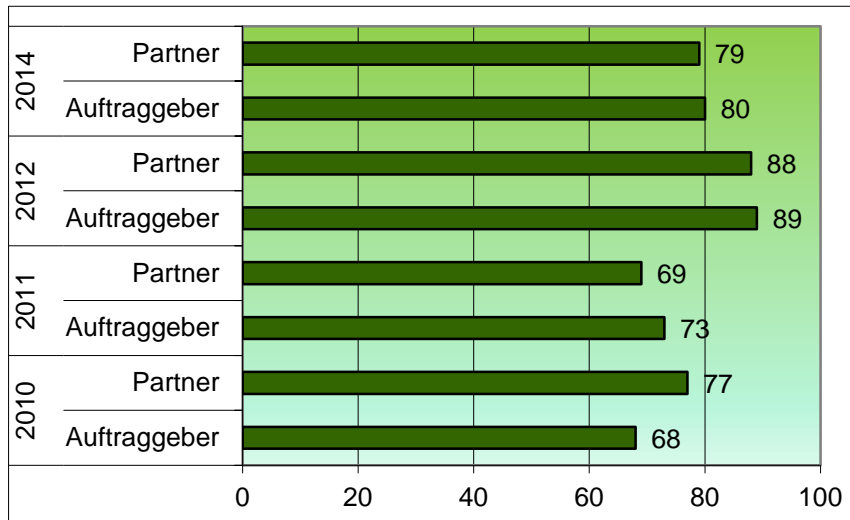


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Hinterlassen Ihre Kontakte mit den Mitarbeitern der DJW (Jugendliche) bei Ihnen einen guten Eindruck?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

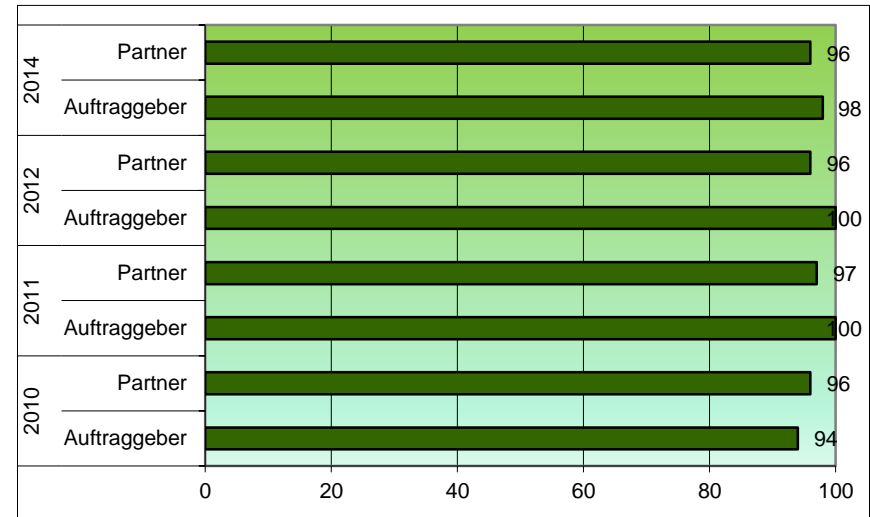
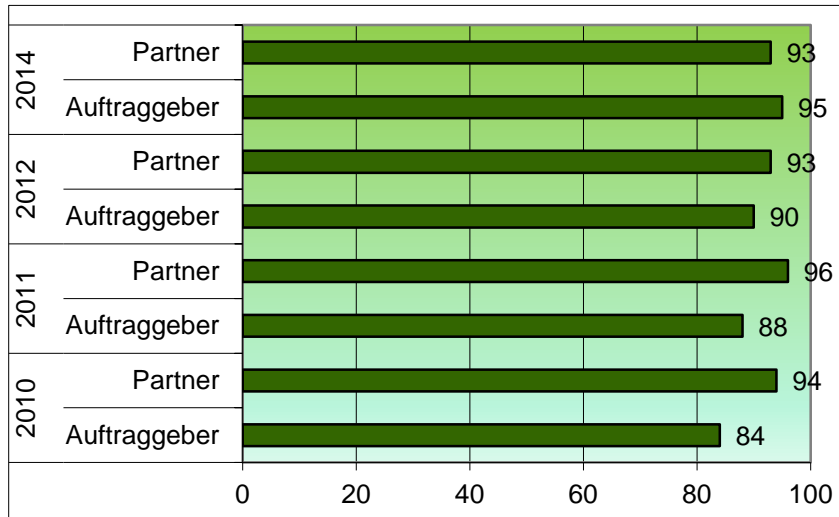


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Werden die mit Ihnen vereinbarten Termine eingehalten?

Zufriedenheit:

Gewichtung:



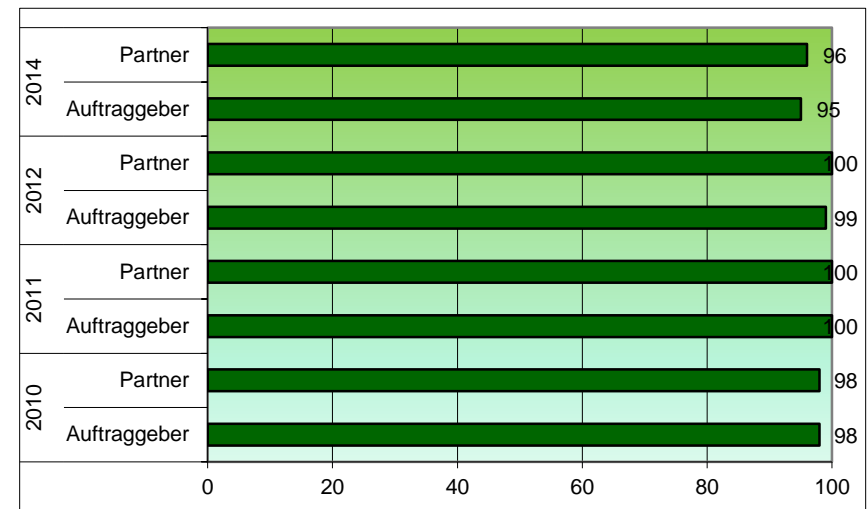
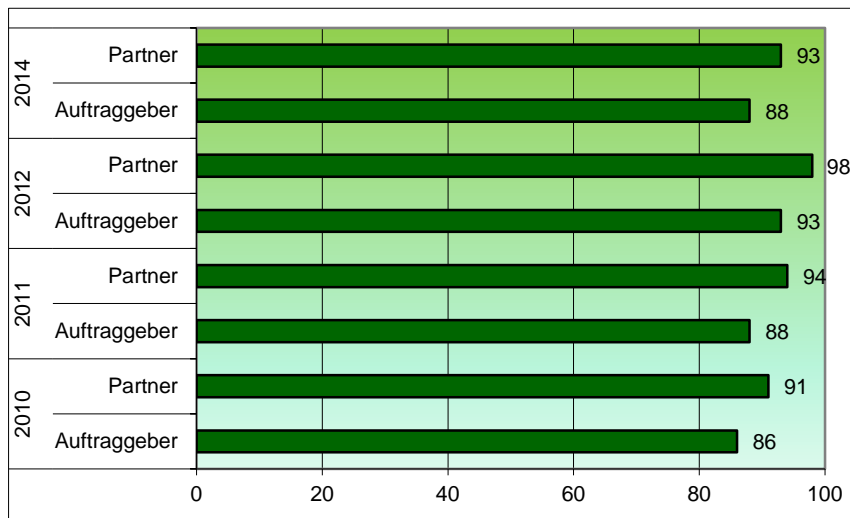
Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen



## Werden die versprochenen Leistungen vollständig erbracht?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

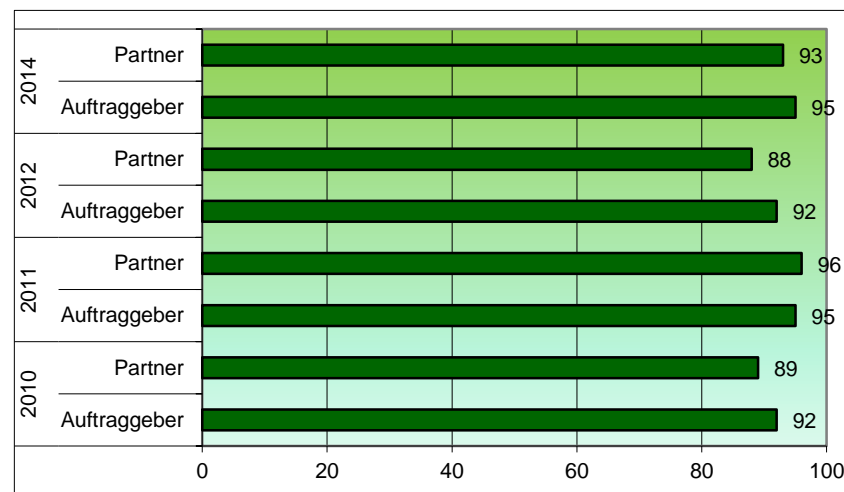
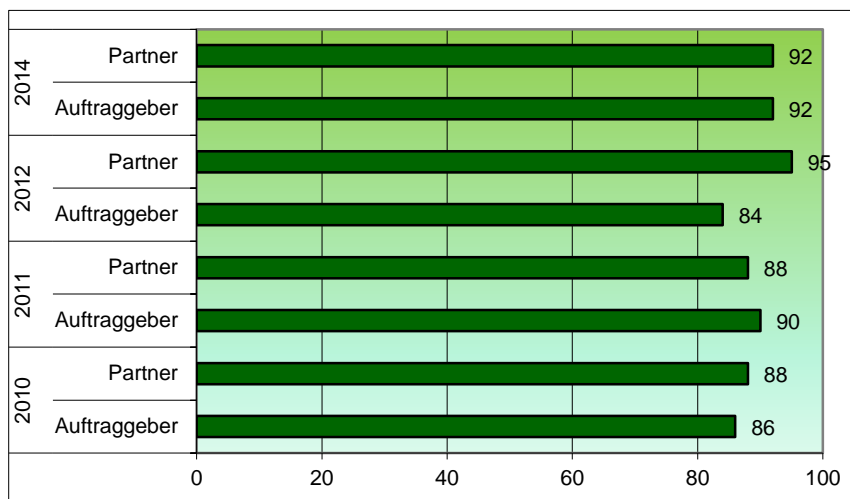


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Sind die Mitarbeiter (Stammpersonal) der DJW für Sie zufrieden stellend zu erreichen?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

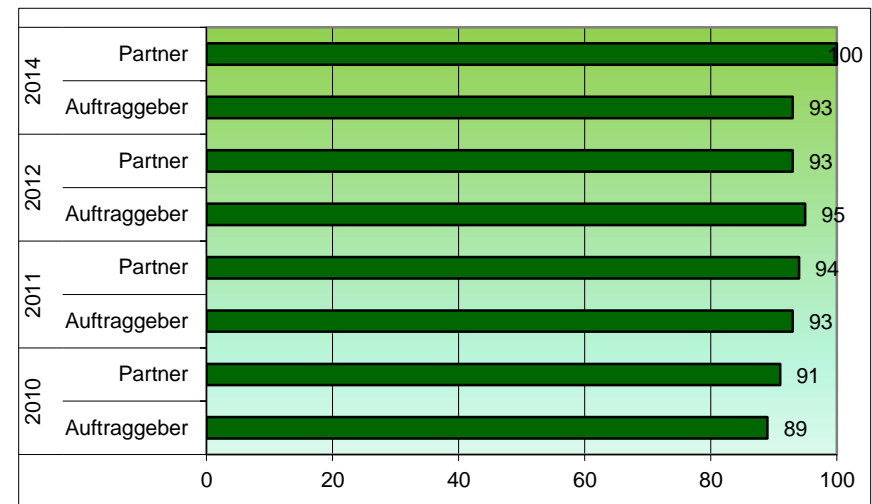
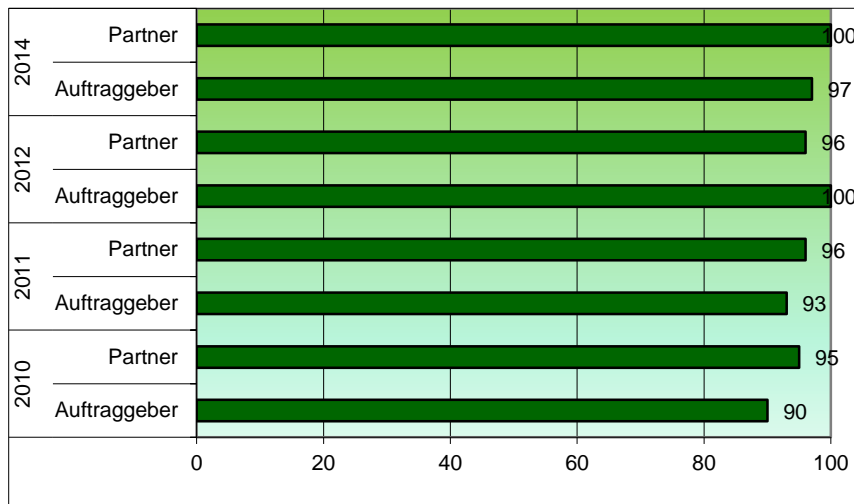


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Sind die Mitarbeiter (Stammpersonal) der DJW immer bereit, Ihnen zu helfen?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

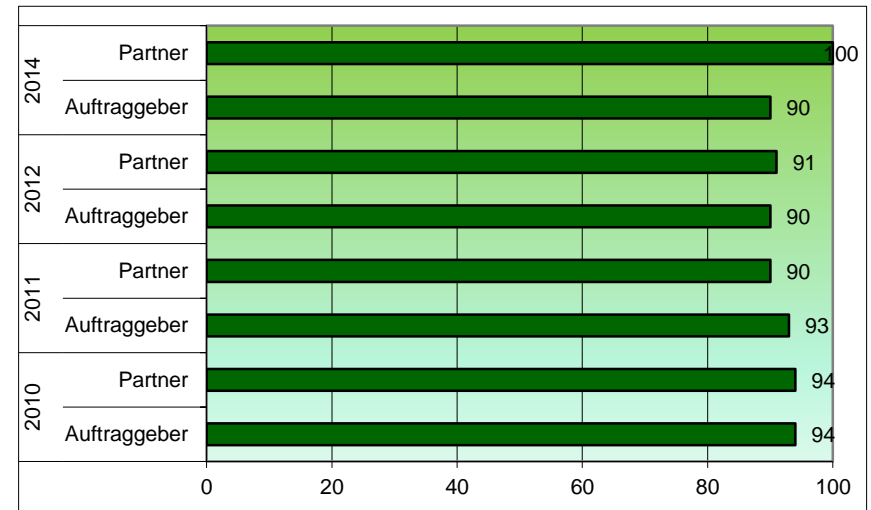
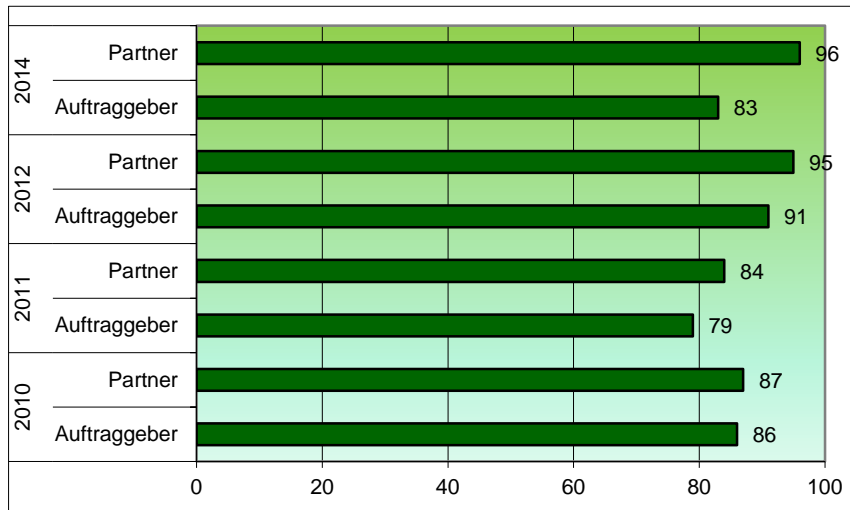


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Sind die Mitarbeiter der DJW kompetent genug, um alle anstehenden Probleme effizient zu lösen?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

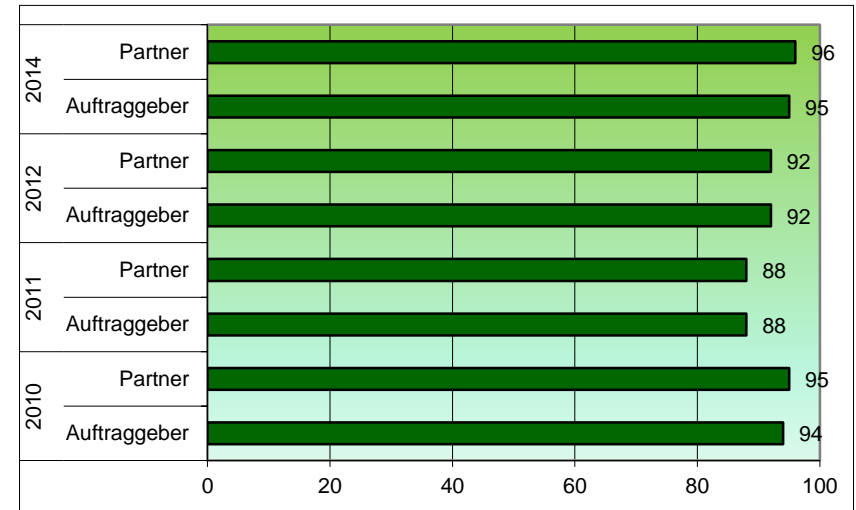
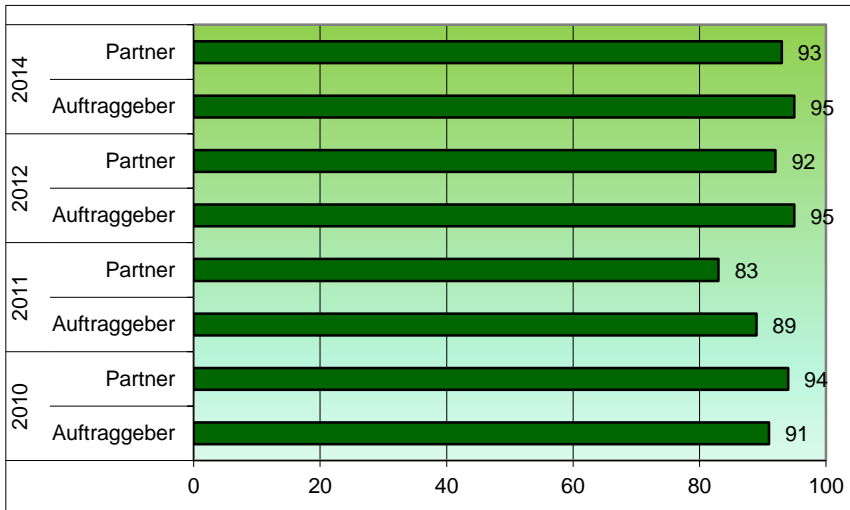


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Zeigen die Mitarbeiter der DJW Engagement bei der Lösung von Kundenproblemen?

Zufriedenheit:

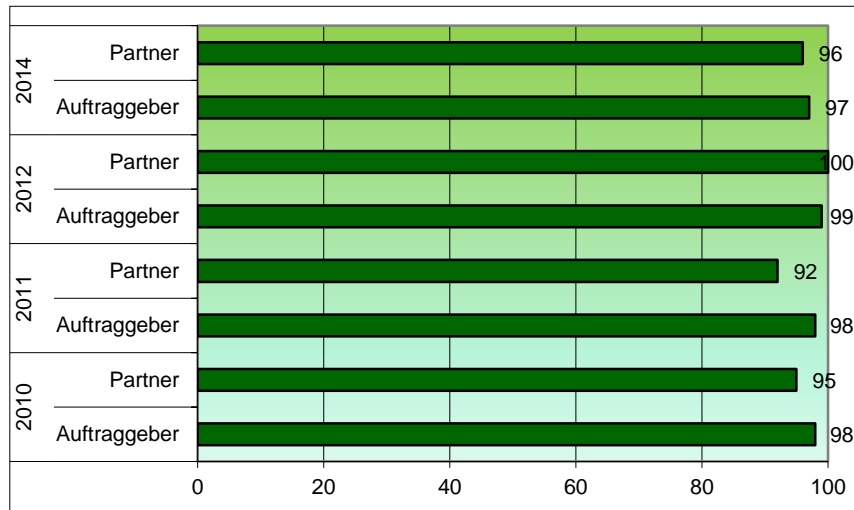
Gewichtung:



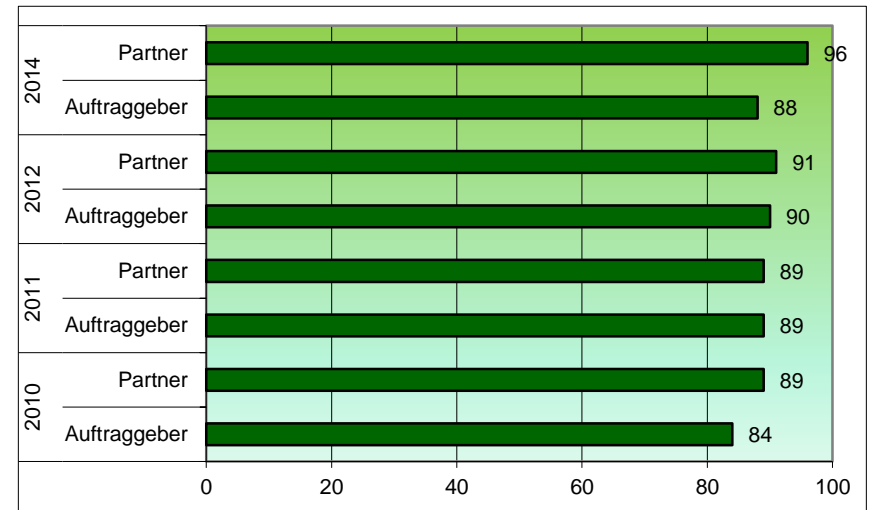
Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Sind die Mitarbeiter (Stammpersonal) der DJW höflich?

Zufriedenheit:



Gewichtung:

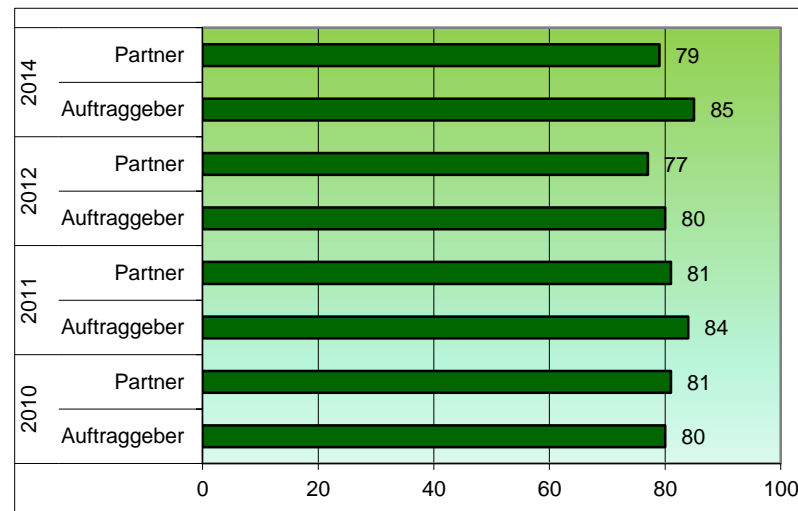
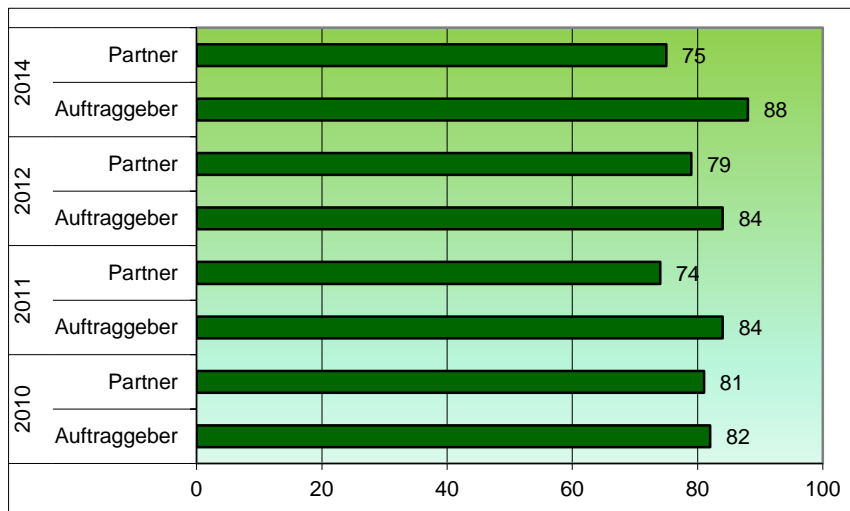


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Sind die Mitarbeiter (Jugendliche) der DJW höflich?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

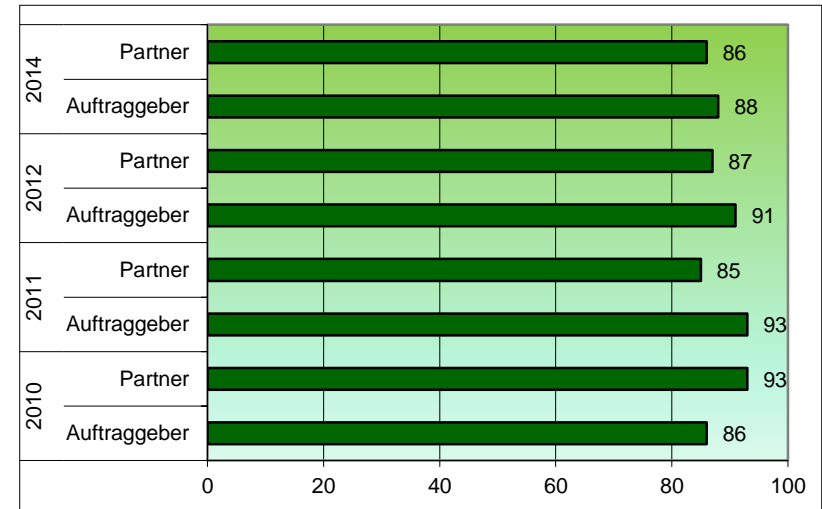
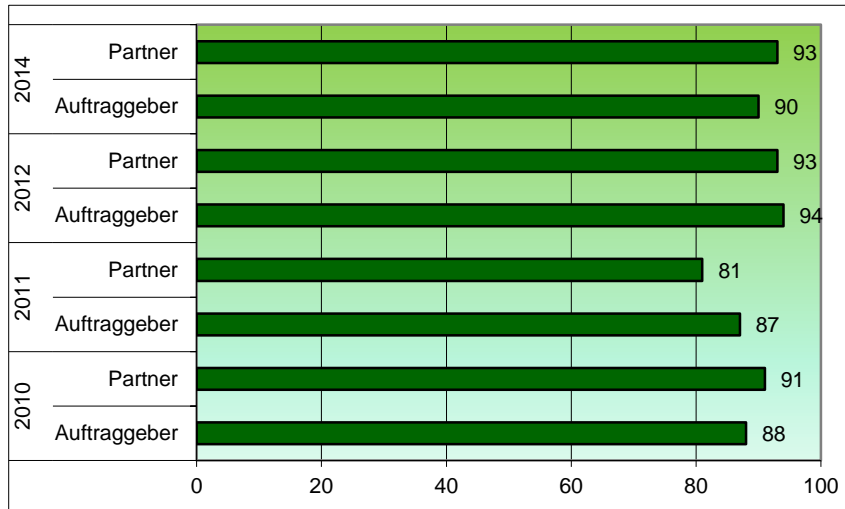


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Sind die Mitarbeiter (Stammpersonal) der DJW kompetent und gut ausgebildet?

Zufriedenheit:

Gewichtung:



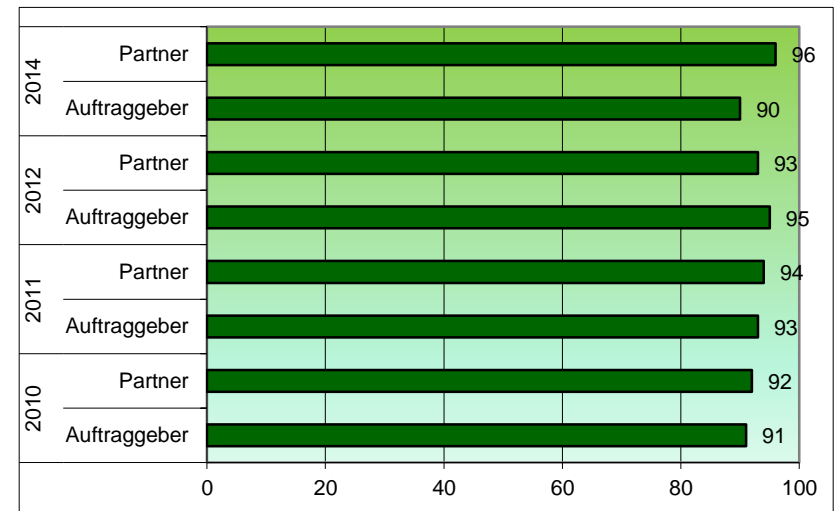
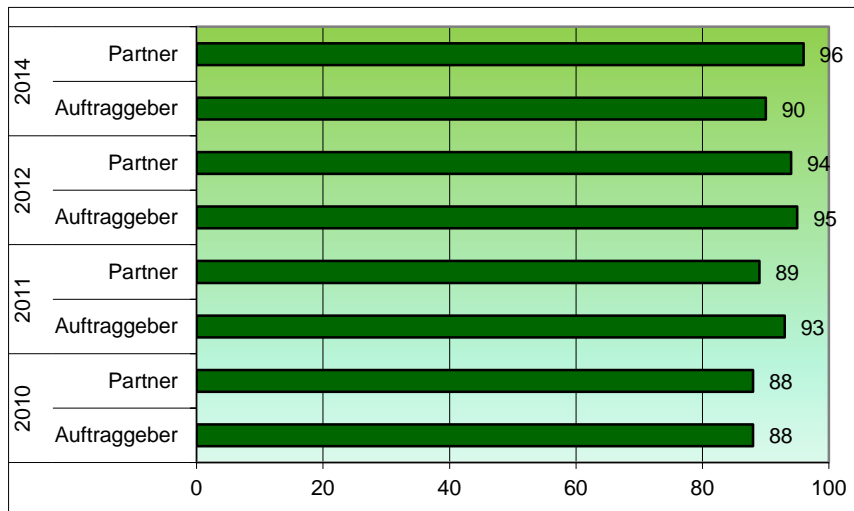
Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen



## Sind die Mitarbeiter (Stammpersonal) der DJW kompetent genug, um Ihre Anliegen zu Ihrer Zufriedenheit zu behandeln?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

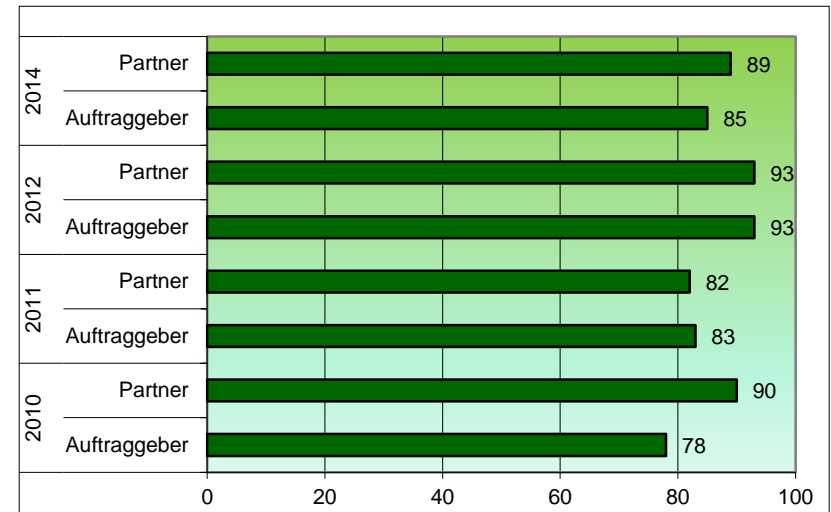
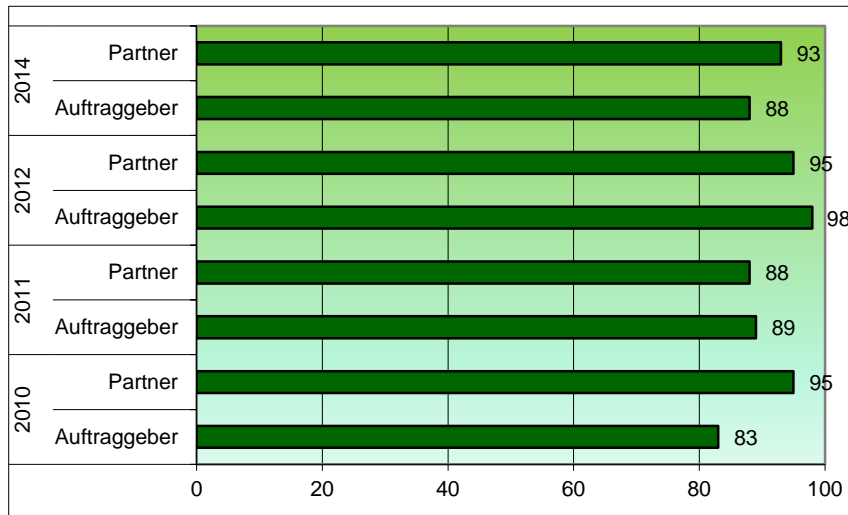


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Sind die DJW an einer langfristigen und vertrauensvollen Beziehung zu ihren Kunden interessiert?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

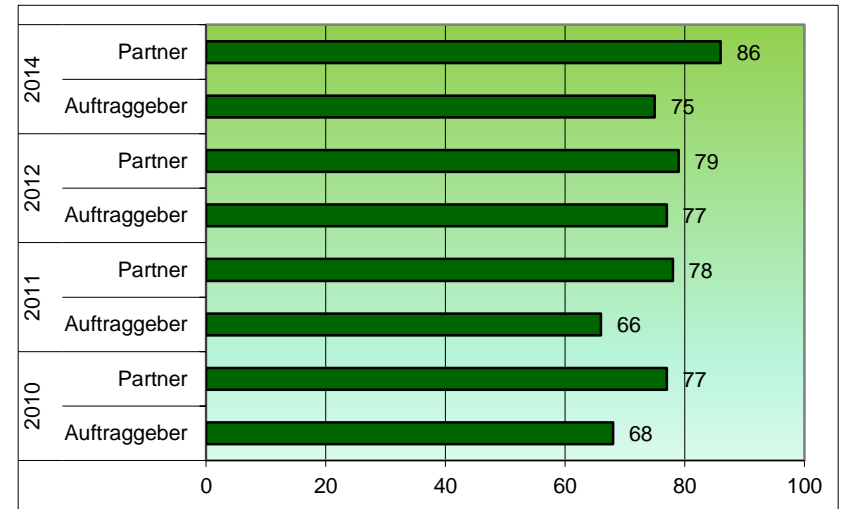
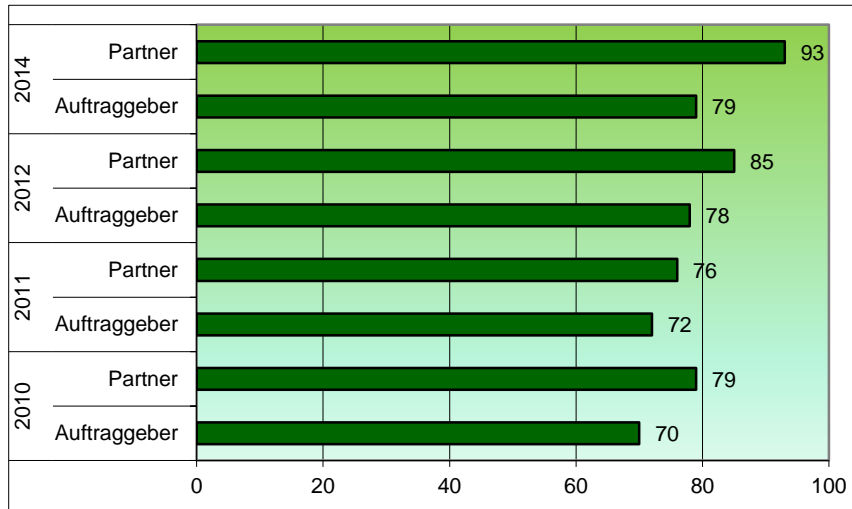


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Sind die DJW ein Vorbild im Bereich „ökologisches Management“ (Ökoprofit)?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

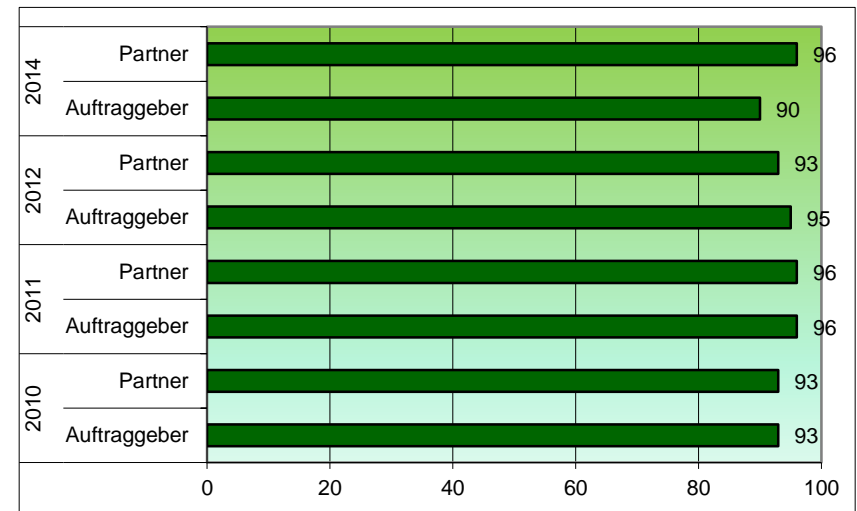
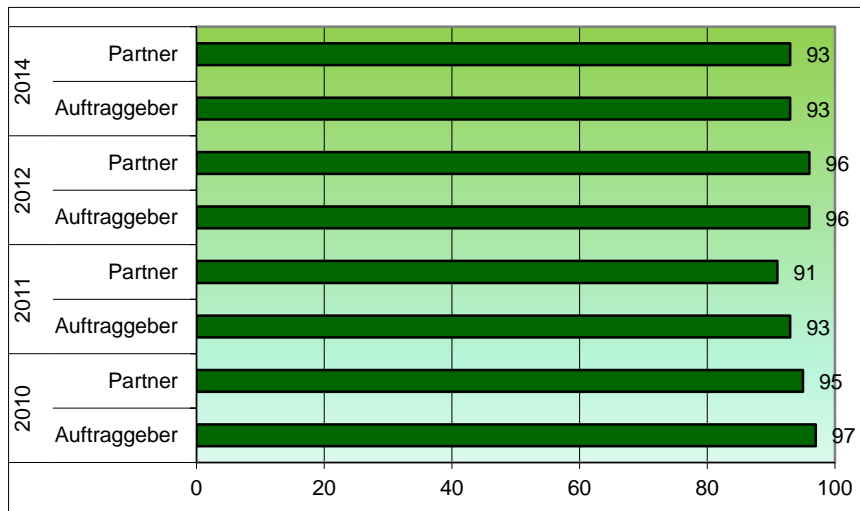


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Gehen die Mitarbeiter (Stammpersonal) der DJW auf Ihre Fragen und Anliegen ein?

Zufriedenheit:

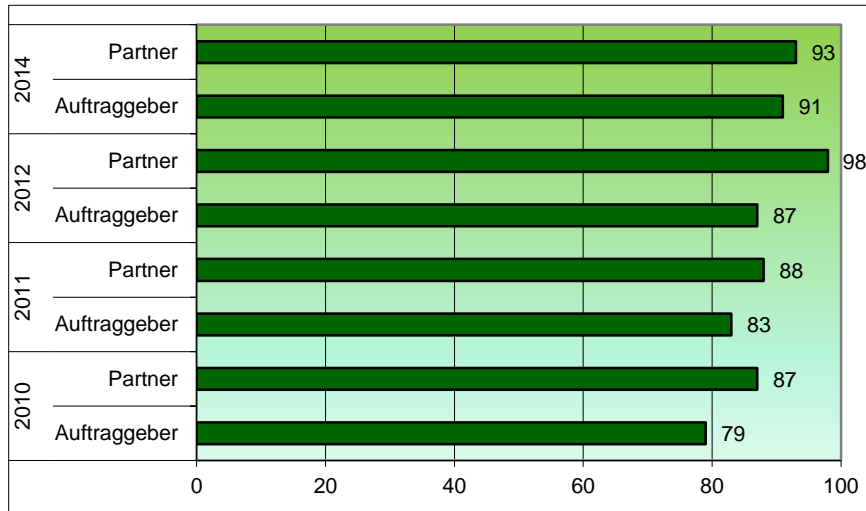
Gewichtung:



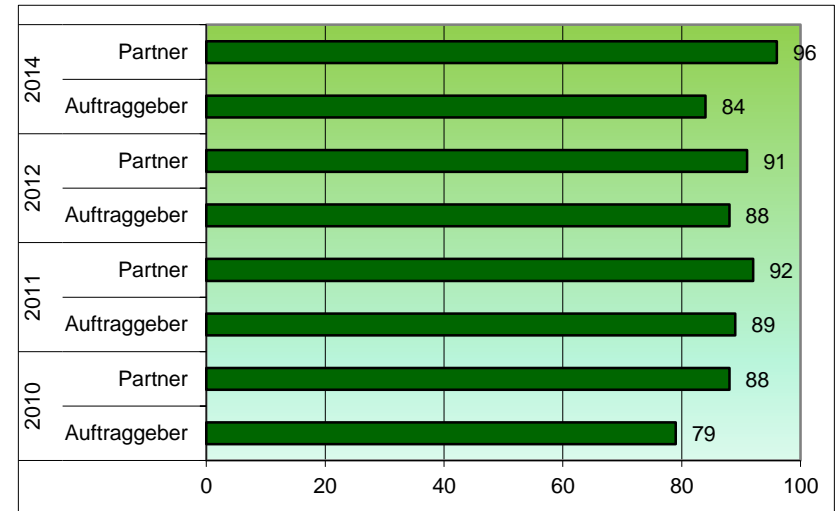
Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Ist das Management professionell und leistet es gute Arbeit?

Zufriedenheit:



Gewichtung:

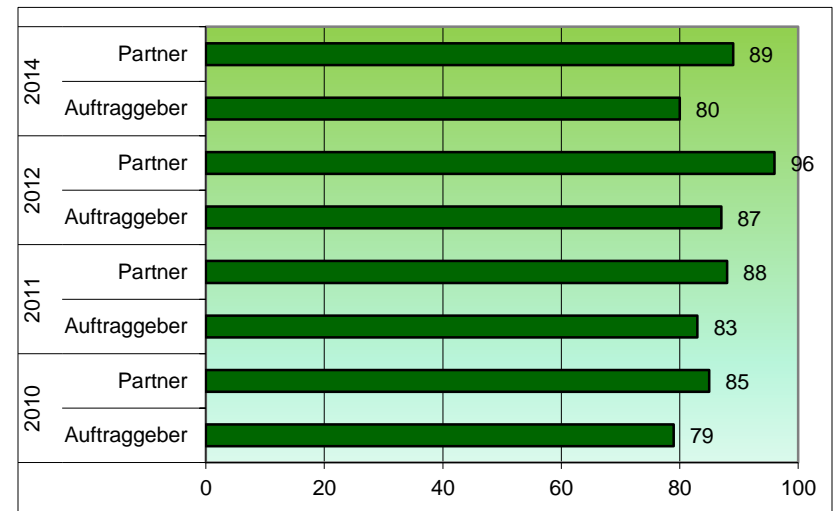
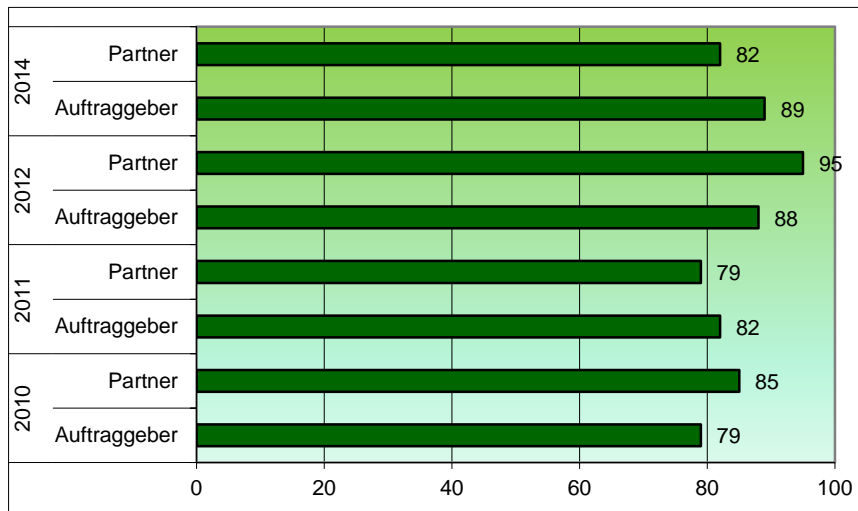


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Macht die Unternehmensstruktur einen positiven Eindruck?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

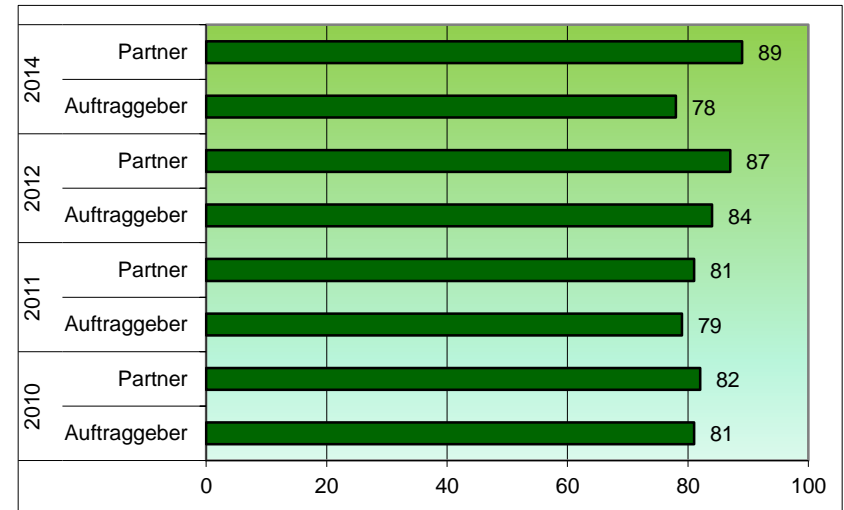
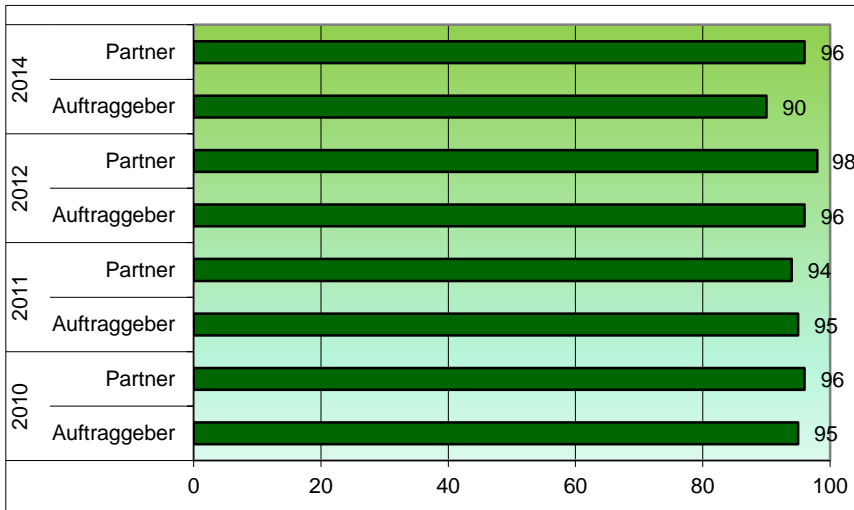


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Gehören Sie gerne zum Kunden- bzw. Partnerkreis der DJW?

Zufriedenheit:

Gewichtung:

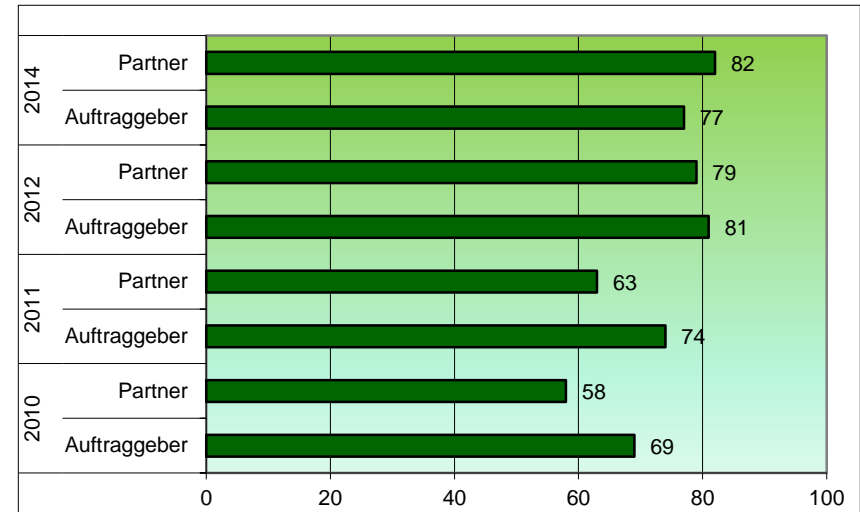
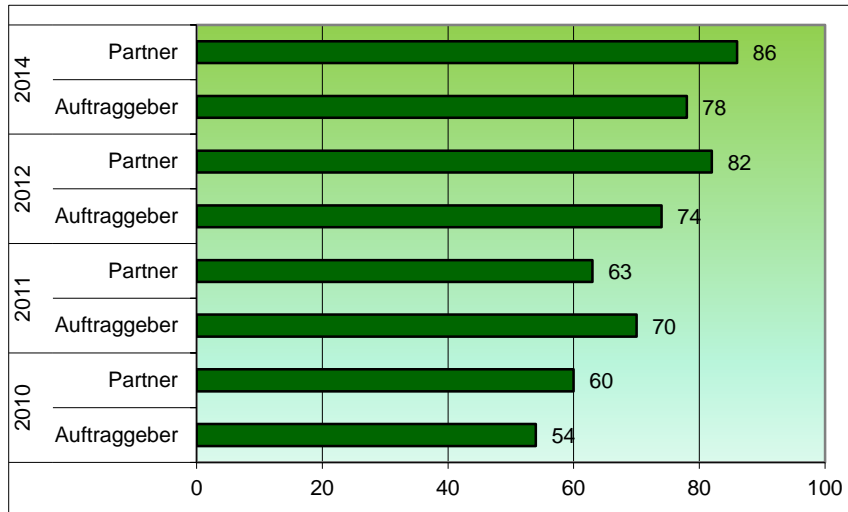


Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen

## Hat das Firmenimage Ihre Entscheidung positiv beeinflusst, mit den DJW Geschäfte zu machen?

Zufriedenheit:

Gewichtung:



Vergleich der Ergebnisse der Interview-Versionen



## Durchführung der Befragung mit



### Auswertung:

Günter Lenz, Lenz Consulting  
[www.lenz-consult.com](http://www.lenz-consult.com)