

AUSWERTUNG

Kundenbefragung

Bestattungen Busse- Kümpel

Auswertung der Befragung für Bestattungen Busse-Kümpel

Ziele der Befragung waren die Ermittlung

- Des Kunden-Beziehungs-Index,
- Der Anteile kritischer und begeisterter Kunden,
- Der Gründe für bestehende Zufriedenheit oder Unzufriedenheit sowie
- Der Einschätzung gegenüber den Mitbewerbern

Die Datenerhebung erfolgte über das internetbasierte Befragungssystem von www.kunden-kompass.de sowie über die gedruckten Coupons.

Details zum Befragungsprojekt:

Befragung durchgeführt für:	▶ Bestattungen Busse-Kümpel
Auswertung erstellt am:	▶ 12.06.2012
Ziel des Befragungsprojektes:	▶ Ermittlung des Kunden-Beziehungs-Index
Art der Datenerhebung:	▶ onlinebasierte und schriftliche Befragung
Auswertungszeitraum von:	▶ 23.03.2012
Auswertungszeitraum bis:	▶ 06.06.2012
Anzahl der Auswertungen:	▶ 49
Ihr Kunden-Beziehungs-Index:	▶ 95,92 %
Durchschnittlicher Kunden-Beziehungs-Index in Ihrer Region	▶ 83,23%

Befragungsprojekt: Bestattungen Busse-Kümpel (Auswertungszeitraum 23.03.2012 bis 06.06.2012)

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund/einer Freundin oder einem Kollegen/einer Kollegin weiterempfehlen?													
	kritische						neutrale		begeisterte		Gesamtstimmen	Kunden-Beziehungs-Index	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9			10
Internet	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	23	91,30%
Coupons	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26	100,00%
Gesamtstimmen	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	49	95,92%

Was waren die wichtigsten Gründe für Ihre Bewertung, die sie in Frage 1 abgegeben haben?
Fühlte mich gut betreut. 1A Service ! Nette kompetente Beratung. Hier ist der Kunde gut aufgehoben.
Ein sehr guter Internetauftritt , der bei Anruf und in der persönlichen Beratung seine Bestätigung fand.
Ganzheitliche Betreuung. Sehr einfühlsam, ohne ins 'Kitschige' abzudriften. Fair, beratend, versteht die Sorgen und Anliegen. Verbreitet auch im Todesfall eine positive Grundstimmung. Verleiht dem Wort 'BegräbnisFEIER' Sinn, ohne die Würde zu verlassen. Absolute faires Preis-Leistungsverhältnis. (Eigene Erfahrung aus Bestattung der Mutter in 2003)
Kompetenz, Freundlichkeit, Professionalität, gute Beratung, würdevoll
Kompetente Beratung, zeitnah, empathische Vorgehensweise, Betrieb mit Meisterausbildung, etc.
Im Oktober 2011 ist unser 24 jähriger Sohn Thomas bei einem Verkehrsunfall ums Leben gekommen. Wie Dirk Busse & seine Beschäftigten die Abschiednahme unter der Einbeziehung unserer Wünsche und Ideen organisiert und gestaltet haben, war so unglaublich wie der Schicksalsschlag selbst. Wir bekamen nur positive Resonanzen für die sehr persönlich gehaltene Abschiednahme. Auch dass wir unseren Sohn noch sehen konnten, haben wir Herrn Busse zu verdanken.
Das Haus Busse ist in allen Belangen und Fragen jederzeit für den Trauernden da.
Die persönliche Betreuung, Beratung. Trotz der Trauer fühlt man sich gut.
Die persönliche Betreuung war für uns das wichtigste
Außerst zuverlässig, hilfsbereit und freundlich sowie gut organisiert mit kreativen Vorschlägen!
Wirklich Tag und Nacht 7 Tage die Woche erreichbar. Kompetent in allen für uns wichtigen Bereichen. Sehr freundliche Mitarbeiter-so dass selbst Trauerfeiern als sehr schön erlebt werden.
Weil man sich dort trotz traurigem Anlass geborgen und gut aufgehoben fühlt. Hier steht wirklich der Mensch im Vordergrund.
Die eigenen Erfahrungen. Hier fühlte ich mich so gut betreut wie noch nie
kompetente Mitarbeiter; man fühlt sich sehr gut aufgehoben
Sehr gute Beratung, und sehr nett.
Man hat mich bei allem begleitet und unterstützt. Ich konnte mich immer, zu jeder Zeit (Tag und Nacht) auf sie verlassen. Meine Wünsche wurden respektiert und erfüllt. Ich kann sie stets weiter empfehlen. Ihren Mitarbeitern einen herzlichen Dank für alles.
Rundum toller Service. Auf all unsere Wünsche ist man eingegangen. Immer erreichbar
Gute Beratung und Service - Top Qualität - Freundliche Mitarbeiter DANKE
Das Unternehmen Busse/Kümpel hat sehr fähige Mitarbeiter/innen die in diesen schweren Situationen, die Aufgaben, Ausführungen und Betreuungen in einer liebevollen, ehrlichen und kompetenten Art und Weise vermitteln und durchführen. Großes Lob an die Menschlichkeit und Hilfsbereitschaft die einem in dieser schweren Zeit (Verlust eines geliebten Menschen) von dem Unternehmen Busse/Kümpel gegeben werden.

Welche Verbesserungen wünschen Sie sich von uns?

Im Namen unserer Familie " Vielen Dank " für ihre Dienstleistung. Fühlten uns von der ersten Minute an sehr gut betreut.
Keine Wünsche.
Keine.
-
Da gibt es nichts.
Ich kann mir nicht vorstellen das man die uns zugeteilte Betreuung und Sympathie noch weiter verbessern kann.
Wir haben uns rundherum gut beraten gefühlt.
Vollständig überzeugt hat uns auch das Preis/Leistung Verhältnis
Es gab für uns nichts zu beanstanden, somit gibt es aus unserer Sicht auch nichts zu verbessern.
Keine, die Sie haben Anregungen zu besseren Gestaltung geliefert.
Gar keine! Absolut Perfekt.
Keine- alles wichtige passte!
Keine
mehr Parkplätze
Es gibt nichts zu verbessern,der Service ist perfekt.
Keine - Machen Sie nur so weiter - Danke
Fällt mir keine ein.
Da gibt es nichts zu verbessern.Bleiben Sie so wie Sie sind.
.....keine.

Wie schätzen Sie unser Unternehmen gegenüber unseren Mitbewerbern ein?												
Skala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Summen	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	18	

Sie haben uns gegenüber dem Wettbewerb eingeschätzt. Was ist der Hauptgrund für ihre Einschätzung?
Sehr gute Beratung. Sehr guter Service - Fühlte mich sehr gut betreut in einer so schwierigen Phase .
Bestattungen sind für uns keine tägliche Handlung. Deshalb ist der erste Eindruck eines Unternehmens sehr wichtig (Internet) Bei einem ersten Anruf wurde der positive Eindruck bestätigt.
Die pers. Beratung im Gespräch machte dann das Gesamtpaket rund.
Ein Teil der Gründe liegen sicherlich auch in unserer Lebenserfahrung begründet.
Eigene Erfahrung und Berichte von Bekannten/ Freunden. Ausserdem das stete Bemühen von Herrn Busse sich weiter zu entwickeln, immer nah an den aktuellen und zukünftigen Bedürfnissen zu sein.
Individuelle, einfühlsame und professionelle Rund- um- Betreuung
Die anderen Betriebe strahlen weniger Kompetenz aus. Das Besattungshaus hebt sich deutlich durch die vielfältige Ausbildung von Herrn Busse von den anderen Unternehmen ab.
Das Gefühl in guten und vertrauten Händen zu sein.
Nicht jeder nimmt alle Wünsche im Sinne des Kunden wahr.
Der persönliche Erstkontakt war für uns ausschlaggebend
Ihre Leistung war hervorragend. Branche und Anlass bezogen fehlt uns zugegeben ein direkter Vergleich.
Gute Ausbildung und sehr herzliche, guttuende und hilfreiche Begleitung.
Weil man dort auch weiss wovon man redet.
Es gibt keinen besseren, kann ich mir nicht vorstellen

Nachfragen bei Freunden und Bekannten
Sehr gute Dienstleistungen.
Einfach alles Sehr freundliche, einfühlsame und hilfsbereite Mitarbeiter. Preis / Leistung - Super (Gute Leistung für wenig Geld)
Hatte innerhalb 1 Jahres 2 Sterbefälle bei unterschiedlichen Bestattungsunternehmen. Leistung von Bestattungshaus Busse-Kümpel wesentlich besser und angenehmer.
All meine Bedürfnisse und Wünsche wurden erfüllt Nochmals kann ich mich nur bei Ihnen für die hervorragende Leistung/Arbeit bedanken.
Durch eigene Erfahrung in diesem Unternehmen und durch Mundpropaganda anderer Menschen in unserem Umfeld.

Frage zur Weiterempfehlungsabsicht

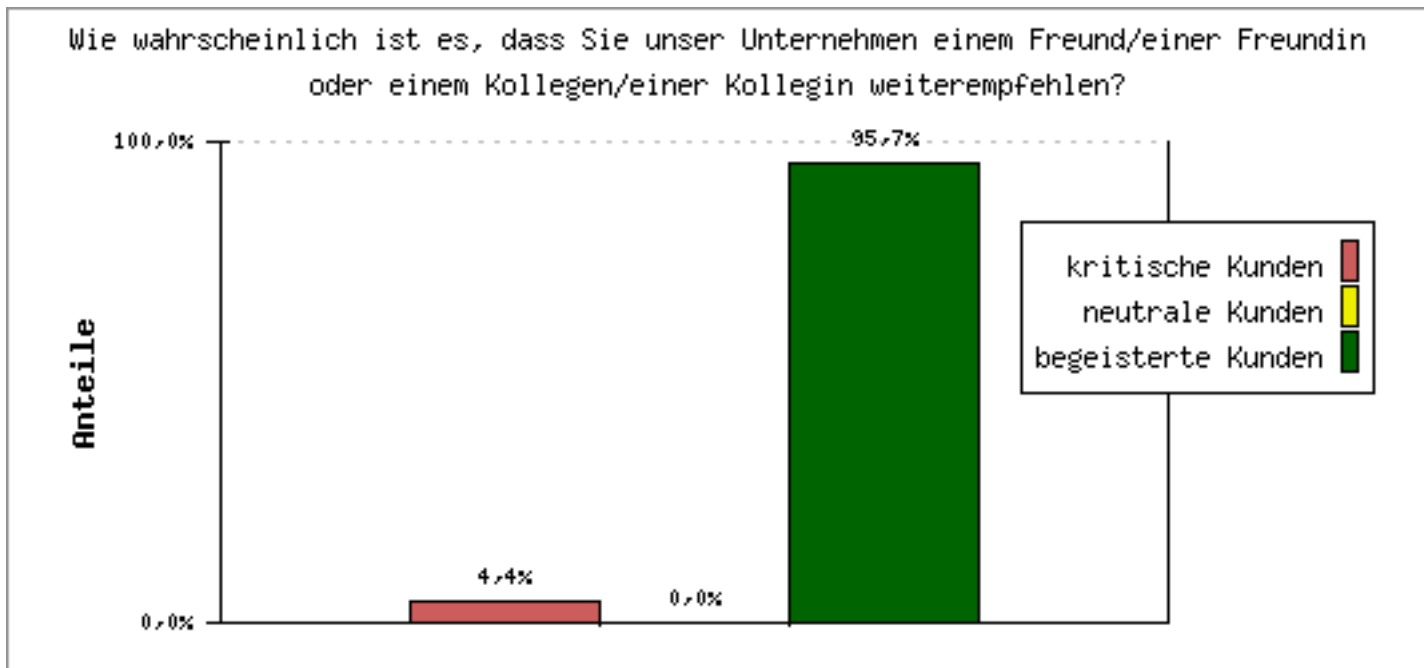


Abbildung1: Frage zur Weiterempfehlungsabsicht

Frage zur Bewertung

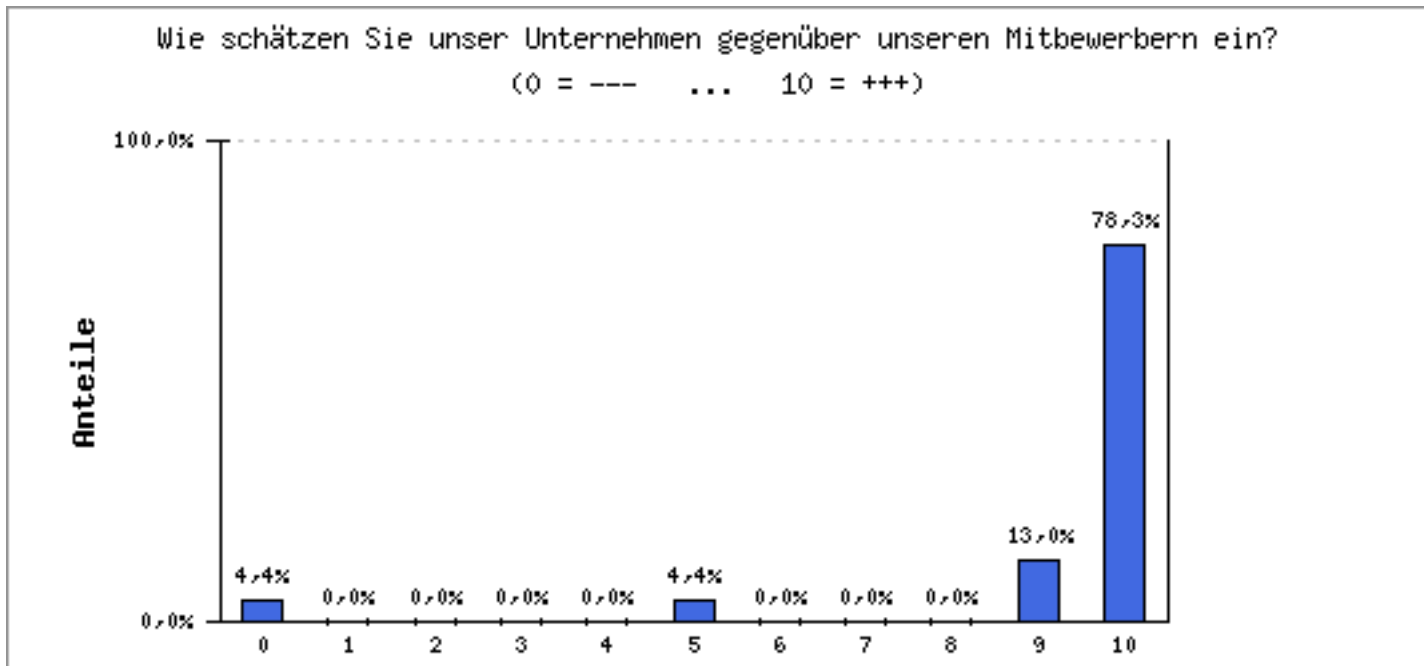


Abbildung2: Frage zur Bewertung

Kunden-Beziehungs-Index Auswertung der Onlinebefragung für Bestattungen Busse-Kümpel

Studiensteckbrief / Ergebnisübersicht

Ziele der Befragung waren die Ermittlung

- des Kunden-Beziehungs-Index,
- der Anteile kritischer und begeisterter Kunden,
- der Gründe für bestehende Zufriedenheit oder Unzufriedenheit sowie
- der Einschätzung gegenüber den Mitbewerbern.

Die Datenerhebung erfolgte über das internetbasierte Befragungssystem von www.kunden-kompass.de.

Details zum Befragungsprojekt:

Befragung durchgeführt für:	Bestattungen Busse-Kümpel
Auswertung erstellt am:	12.06.2012
Ziel des Befragungsprojektes:	Ermittlung des Kunden-Beziehungs-Index
Art der Datenerhebung:	onlinebasierte Befragung
Auswertungszeitraum von:	23.03.2012
Auswertungszeitraum bis:	06.06.2012
Anzahl ausgewerteter Fragebögen:	23

Ihr Kunden-Beziehungs-Index: 91.3%

Auf der folgenden Seite finden Sie eine grafische Aufbereitung der Antworten zu den geschlossenen Fragen.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme

**Für weitere Fragen stehen wir Ihnen
gerne persönlich zur Verfügung:**

METATRAIN GmbH

Dr.-Kurz-Straße 44

92318 Neumarkt

Tel. 09181 / 320 740

Fax: 09181 / 320 74 7

eMail: info@metatrain.de