

# Kundenzufriedenheit

Auszug aus Quartal 1/2019



93%

unserer Kunden würden uns weiterempfehlen

Wir bedanken uns ganz herzlich bei den Teilnehmern dafür, dass sie sich die Zeit für unsere Umfrage genommen haben!

## Fragestellung

→ Würden Sie uns weiterempfehlen?

→ Was veranlasst Sie zu dieser Antwort?

136 Teilnehmer von 331 Ansprechpartnern

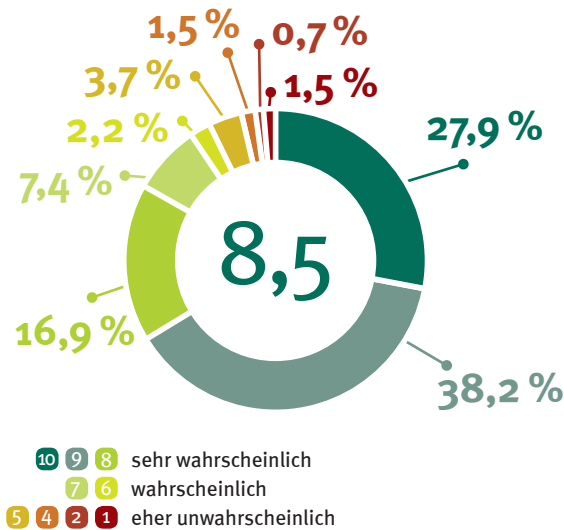
Teilnahmequote

41,1%

Teilnehmer: Auswahl der umsatzstärksten Kunden pro Wellpappenwerk in Deutschland, der Norpack und Klingele Golfkarton.

## Weiterempfehlung als Lieferant und Partner

10= sehr wahrscheinlich, 1= sehr unwahrscheinlich



„Sehr guter Service, freundliche Ansprechpartner. Seltene Probleme mit Lieferterminen, die dann aber umgehend gelöst werden.“

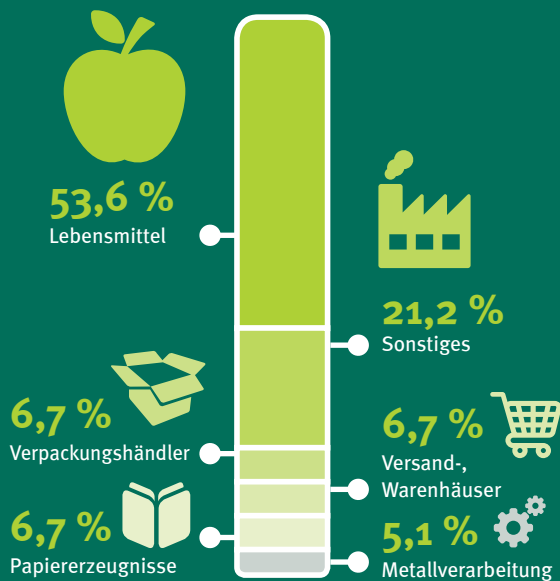
„Because I am satisfied about Klingele performance and response to my questions.“

„Ich arbeite bereits seit vielen Jahren mit Klingele, ich habe dort hervorragende Ansprechpartner. Klingele ist, wie wir auch, ein Familienunternehmen und sehr kundenorientiert ausgerichtet.“

„Ich habe aus technischer Sicht immer gut mit Ihnen zusammengearbeitet und bis jetzt auf die allermeisten Fragen zufriedenstellende Antworten erhalten.“



## Befragungsteilnehmer nach Branchen



## Kunden-Kommentare Übersicht

197 positive Aussagen, 32 negative Aussagen



29

24

22

21

18

17

### Auszug der Aussagen

Beratung, Innendienst

Kommunikation Zusammenarbeit

Allgemeine Un-/Zufriedenheit

Qualität

Service

Liefertreue



4

8

2

4

1

6