

Kundenbefragung der Senne-Plastik GmbH 2016

Die Kundenzufriedenheit gehört zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren qualitäts- und serviceorientierter Unternehmen. Um sich ein Bild von der Zufriedenheit ihrer Kunden zu verschaffen, beauftragte uns die Senne-Plastik GmbH mit der Durchführung einer umfassenden Zufriedenheitsanalyse. Das Ergebnis fiel überdurchschnittlich positiv aus. Die errechnete Kundenzufriedenheit von 83,5 % und die abgefragte, gefühlte Zufriedenheit von 91% ergeben für das Unternehmen eine äußerst hohe Kundenzufriedenheit (Skala von 0% - 100%).

Ein Großteil der Kunden hat mit der Teilnahme an der Befragung wertvolle Erkenntnisse zur weiteren Entwicklung des Unternehmens beigetragen. Insbesondere aus der Gegenüberstellung der zu bestimmten Sachverhalten geäußerten Präferenzen und Zufriedenheiten konnten wertvolle Schlüsse gezogen werden.

Stärken und Schwächen



Abb. 1: Bedeutung und Zufriedenheit

Quelle: Grothus van Koten Mittelstandsmarketing

Im Durchschnitt weisen alle Punkte eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit sowie Bedeutung auf.

Die größten Stärken von Senne-Plastik aus Sicht der Kunden sind die Punkte 10 (Verständliche Angebote und Rechnungen), 1 (Hochwertige Optik der Produkte), 7 (Einhaltung von Terminen und Zusagen), 9 (Hohe Servicementalität bei den Mitarbeitern), 8 (Zielorientierte Beratung bei der Produktauswahl und -entwicklung), 11 (Umfassende und schnelle Bearbeitung von Reklamationen) und 2 (Langlebigkeit der Produkte). Hier trifft, die aus Kundenperspektive geäußerte hohe Bedeutung auf eine hohe Zufriedenheit mit der tatsächlichen Leistungserbringung durch Senne-Plastik. Sogar beim Punkt 5 (Gutes Preis-Leistungsverhältnis), der vergleichsweise kritisch beurteilt wurde, gaben die Kunden bei einer hohen Bedeutung sehr positive Zufriedenheitswerte an.

Als relative Schwäche von Senne-Plastik konnte kein Punkt identifiziert werden. Lediglich Aspekt 3 (Gütesiegel „Made in Germany“), 4 (Angebot innovativer Produkt) und 6 (Umfangreiches Leistungs- und Produktspektrum) haben für den Kunden eine geringere Bedeutung.

Auffällig bei der Bedeutungs-/Zufriedenheitsanalyse ist, dass alle Serviceleistungen des Unternehmens (blaue Punkte) überaus positiv von den Befragten bewertet wurden und Senne-Plastik damit insgesamt die Serviceleistungen zu den Stärken seines Unternehmens zählen kann.

Kundenzufriedenheit in Klassen

Aus den beiden gemessenen Komponenten „Leistungs-Bedeutung“ und „Leistungs-Zufriedenheit“ lässt sich die Zufriedenheit der Kunden berechnen und in Klassen aufteilen. Diese Analyse ergibt, dass 80% der Befragten mehr als nur zufrieden sind. 39% der Kunden sind sogar so zufrieden, dass von einer Kundenbegeisterung gesprochen werden kann (Kundenzufriedenheit über 75%).

Weiterempfehlung

Die hohe Zufriedenheit der Kunden wird auch bei der Weiterempfehlungs-Bereitschaft sichtbar. Wie Abbildung 2 verdeutlicht, empfehlen knapp 90 % der Kunden Senne-Plastik „ohne Einschränkungen“ weiter – davon sogar 34% ungefragt.

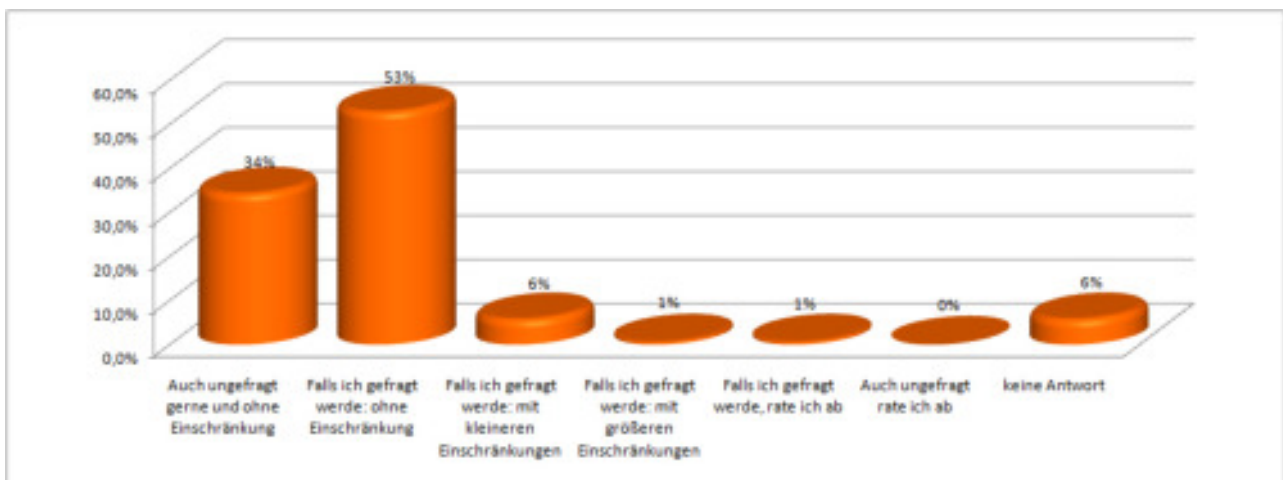


Abb. 2: Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden

Quelle: Grothus van Koten Mittelstandsmarketing

Als Grund für die Weiterempfehlung, empfehlen die Kunden Senne-Plastik besonders gerne wegen des hohen Serviceniveaus, der guten Qualität sowie der guten und kreativen Lösungen. Aber auch die Zuverlässigkeit, die Vielfalt an Produkten, der gute Ablauf, sowie die Kommunikation und Beratung wurden bei der offenen Frage als wichtige Weiterempfehlungs-Aspekte genannt.

Wettbewerbsvergleich

Auch der Vergleich mit dem Wettbewerb fiel für Senne-Plastik überaus positiv aus. Wie Abbildung 4 zeigt, wurden alle abgefragten Leistungen von Senne-Plastik besser als die des Wettbewerbs beurteilt. Insbesondere in den Punkten „Freundlichkeit“ und „Service“ (Wettbewerbskoeffizienten 58% und 52%) liegt Senne-Plastik weit vor den Wettbewerbern im Markt. Kommentare der Befragten ergaben außerdem, dass kein Mitbewerber ein so umfassendes Produktsortiment wie Senne-Plastik anbietet.

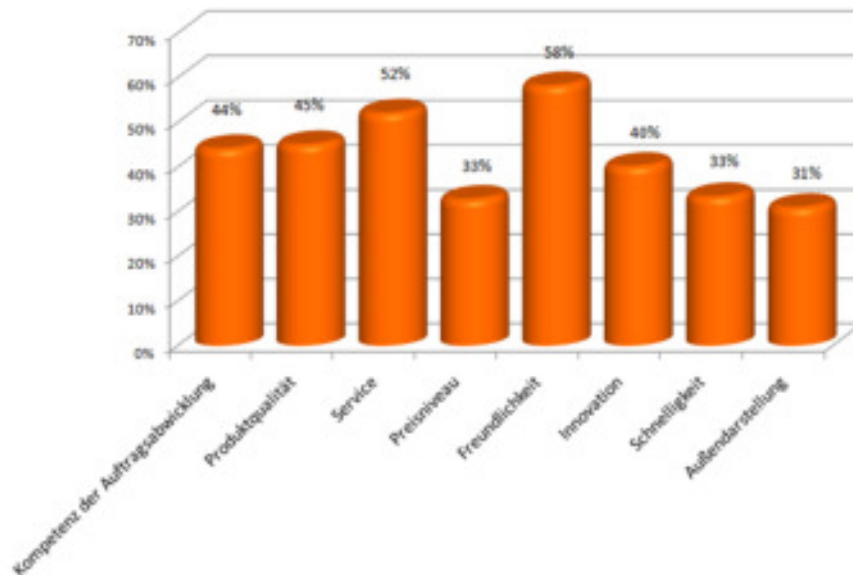


Abb. 4: Wettbewerbsvergleich

Quelle: Grothus van Koten Mittelstandsmarketing

Fazit

Grothus van Koten Mittelstandsmarketing bewertet die Ergebnisse abschließend wie folgt:

Der Senne-Plastik GmbH attestieren die Kunden Leistungen auf einem sehr hohen Niveau. Eine hohe Servicementalität, zielorientierte Beratung, die Einhaltung von Terminen und Zusagen, aber auch verständliche Angebote und Rechnungen sowie eine hochwertige Optik und Langlebigkeit der Produkte tragen in hohem Maße zu einer hervorragenden Kundenzufriedenheit bei.

Aus den Urteilen und den zahlreichen Kundenanregungen lassen sich zielgenaue Maßnahmen ableiten, die konsequent umgesetzt werden.

Ein herzlicher Dank geht an alle, die durch ihre Teilnahme an der Kundenbefragung dem Unternehmen die Gewissheit geben, auf dem richtigen Weg zu sein und mit ihrer Mitarbeit die Grundlage für weitere Verbesserungen geschaffen haben.



Dipl.-Kfm. Frank van Koten