

# Auswertung Kundenzufriedenheitsumfrage 2016

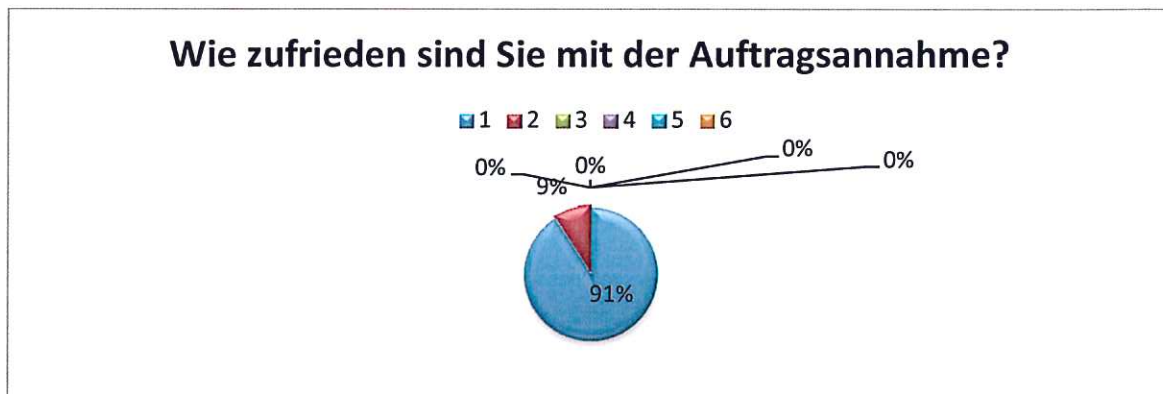
Niederlassung Küche: Bereich Catering  
Zeitraum: Januar bis Dezember 2016

Wir haben in 2016 insgesamt 213 Fragebögen an unsere Kunden im Bereich Catering, nach der jeweiligen Auftragserfüllung, versendet. Davon wurden 66 Fragebögen ausgefüllt und an uns zurück gesendet.

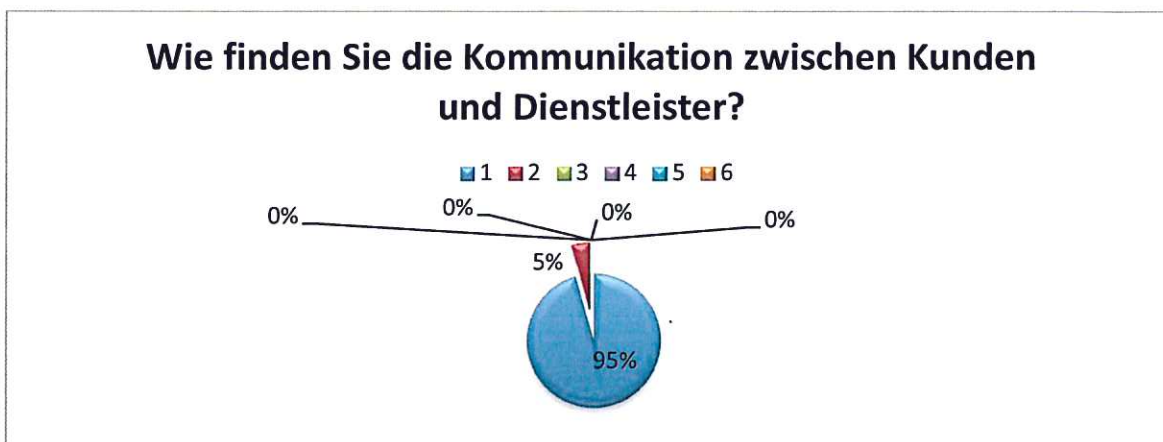
Ausgewertet wurden dennoch nur 22 Feedbacks, weil wir uns im September für ein neues Dokument zur Umfrage entschieden haben. In diesen wird detaillierter auf die Dienstleistung eingegangen und der Kunde kann mehr Einfluss nehmen.

Bei der neuen Auswertungsmatrix zur Kundenzufriedenheit im Cateringbereich haben wir uns auf 6 Fragen konzentriert.

1. **Wie zufrieden sind Sie mit der Auftragsannahme?** gemäß dem Schulnotensystem bewertet der Kunde die Auftragserfassung, Bearbeitung, Rückrufintensität und das erstellen eines qualitativ hochwertigen und verbindlichen Angebotes nach den Wünschen des Gastes.

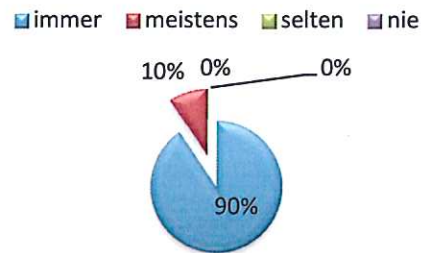


2. **Wie finden Sie die Kommunikation zwischen Kunden und Dienstleister?** Gemäß dem Schulnotensystem bewertet der Kunde ob auf seine Wünsche/Veränderungen eingegangen wird, wie der Dienstleister erreichbar ist, ob der Kunde zurückgerufen wurde und wie die besprochenen Sachverhalte umgesetzt werden.



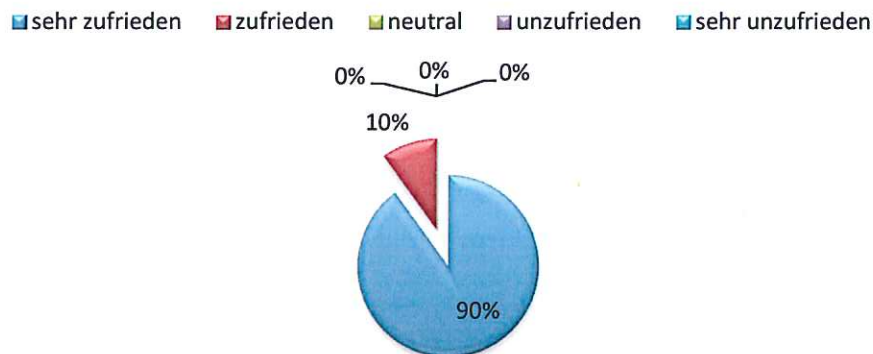
3. **Erfolgte die Anlieferung Pünktlich?** mit den 4 Fragen im Bewertungsmodus kann der Kunde die Pünktlichkeit, die Frische und die Beräumung des gelieferten Caterings bewerten.

### Erfolgte die Anlieferung der Cateringversorgung pünktlich?



4. **Wie zufrieden sind Sie mit der Auswahl und Vielfalt des Angebotes?** mit der Bewertung hat der Kunde die Möglichkeit die Zusammenstellung, die Saisonalität und die Abwechslung in der Speisenauswahl zu Bewerten.

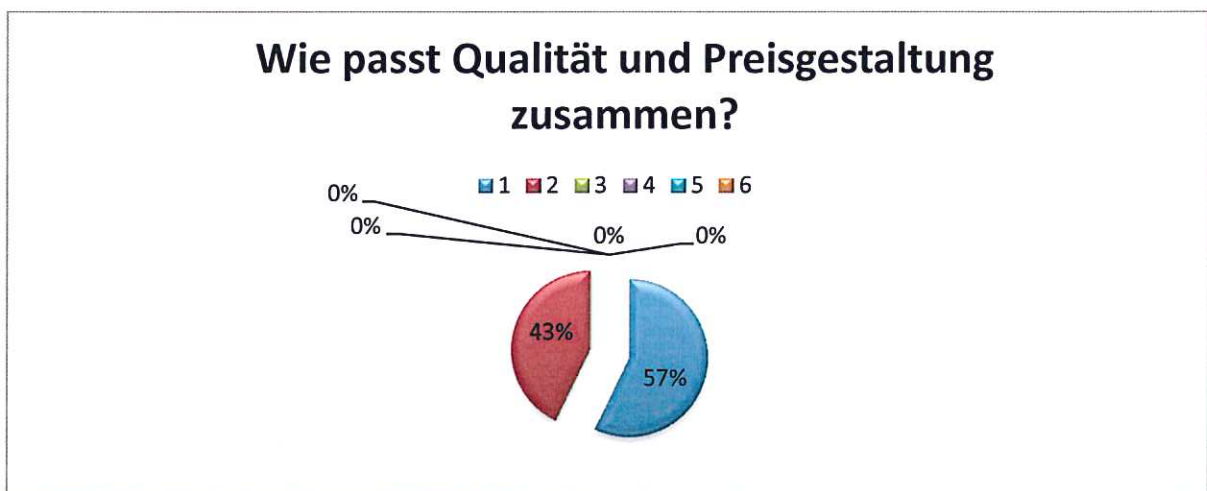
### Wie zufrieden sind Sie mit der Auswahl und Vielfalt des Angebots?



5. **Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der gelieferten Speisen?** mit der Bewertung hat der Kunde die Möglichkeit genau sein Empfinden über den Geschmack, Konsistenz, Farbe und Frische der gelieferten Komponenten mitzuteilen. Wir wiederum können genau erfassen wo wir bei der Speisenproduktion Einfluss nehmen müssen.



6. **Wie passt Qualität und Preisgestaltung zusammen?** mit dieser Bewertung hat der Kunde die Möglichkeit das Preis- und Leistungsverhältnis der Bestellten Cateringversorgung zu bewerten. Hat alles gereicht. Gleichzeitig kann der Kunde auch die Mengen der Speisen ins Verhältnis zu den besprochen Komponenten beurteilen



**Welche Wünsche/Verbesserungsvorschläge/Anregungen haben Sie für uns?** Gerne sind wir immer offen für Ihre Ratschläge und Hinweise um uns ständig zu verbessern. Auch um Ihre Einschätzung über unsere Dienstleistung abzugeben egal ob Positiv oder Negativ kann dieses Feld genutzt werden.

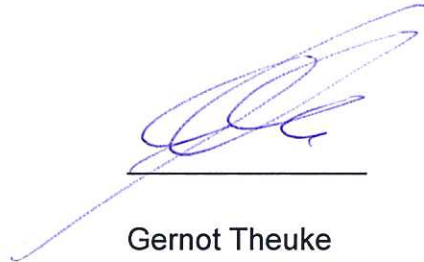
**Zu dieser Frage gab es leider keine Angaben zur Auswertung.**

Wir bedanken uns recht herzlich bei allen Kunden die uns ein Feedback gegeben haben und uns damit behilflich waren die Dienstleistung weiter zu verbessern.

Mit freundlichen Grüßen.



Heiko Lemke  
(Niederlassungsleiter WSG Küchen)



Gernot Theuke  
(Leiter Catering WSG Küchen)