

Checkliste Kundenzufriedenheit / Checklist Customer Satisfaction

Bitte um Antwort an sales@ceramoptec.com oder per Fax an +49 (0) 228 / 979 67- 99

| Wie schätzen Sie folgende Kriterien zu Ihrer Zufriedenheit ein? <i>How satisfied are you with the following issues?</i> | sehr gut very good | | | | schlecht bad |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <u>1. Beratung/ Expert advice</u> | | | | | |
| 1.1 Beratungskompetenz des Innendiensts <i>Expertise of Sales Reps</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 Telefonische Erreichbarkeit/ Beratung <i>Accessibility by telephone/ Expertise</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 Flexibilität bei der Erarbeitung von Problemlösungen <i>Flexibility to find capable solutions</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4 Aussagekraft unserer Produktunterlagen <i>Significance of our brochures</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.5 Vollständigkeit unseres Produktsortiments <i>Completeness of our product range</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <u>2. Abwicklung/ Processing</u> | | | | | |
| 2.1 Kompetenz und Schnelligkeit bei der Abwicklung von Aufträgen <i>Expertise and quickness of performing orders</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2 Unser System zur Abwicklung von Beanstandungen <i>Our system for complaint handling</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <u>3. Lieferung/ Delivery</u> | | | | | |
| 3.1 Schnelligkeit der Lieferung <i>Quickness of delivery</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2 Anzahl der Fehllieferungen <i>Number of wrong deliveries</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3 Qualität der Verpackung <i>Quality of packaging</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.4 Kennzeichnung der Produkte <i>Labeling of products</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <u>4. Betreuung vor und nach dem Auftrag/ Support before and after the order</u> | | | | | |
| 4.1 Informationen auf der Webseite <i>Information on the website</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 Newsletter, Social Media Kanäle <i>Newsletter, social media channels</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3 Reaktionsschnelligkeit bei Fragen und Anregungen <i>Response time to external questions and suggestions</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Bemerkungen/ Remarks:

Kunde/ Customer:

Abteilung/ Department:

Ansprechpartner/ Contact person:

Datum und Unterschrift/ Date and signature: