



Management Service

TÜV SÜD geprüfte Kundenzufriedenheit

Prüfbericht zur Zertifizierung

2021

AP+ Treppenlifte GmbH

Standard: Kundenzufriedenheit
Geltungsbereich: Kundenzufriedenheit im Service
Auftragsnummer: 707112884
Kundenbetreuer TÜV SÜD: Barbara Hochbaum

Unternehmen: AP+ Treppenlifte GmbH
Straße / Postfach: Brücker Mauspfad 576
PLZ / Ort: 51109 Köln
Auditbeauftragter: Frau Jona Christin Röhr
Kundenbefragung: Oktober – Dezember 2021

Ergebnis: **X Anforderungen der Prüfgrundlage sind erfüllt**
Erstzertifizierung erfolgreich bestanden
X Fortbestand der Gültigkeit empfohlen

Anforderungen der Prüfgrundlagen sind nicht erfüllt
Nachaudit erforderlich. Nachaudittermin am:

Freigabe Datum: 21.12.2021



AP+ Treppenlifte GmbH

Kundenzufriedenheitsbefragung 2021

Integration der Erhebungsergebnisse

Dezember 2021

Inhalt

1

Hintergrund der Erhebung

Management Summary der Ergebnisse

Integration der Erhebungsergebnisse

Verbesserungspotenziale, Nebenabweichungen, Abweichungen

Erhebungsbeschreibung

Zielgruppe / Stichprobe	<ul style="list-style-type: none">• Es wurden insgesamt 4.373 Kunden mit einem Infobrief inklusive Fragebogen und Anschreiben angeschrieben.• 1.245 Kunden antworteten im angegebenen Zeitraum.• Damit haben sich 28,47 % der Angeschriebenen beteiligt.
Gegenstand	<ul style="list-style-type: none">• Erhebung der Kundenzufriedenheit der AP+ Treppenlifte GmbH
Methode	<ul style="list-style-type: none">• Postalisch verschickte Fragebögen
Befragungszeitraum	<ul style="list-style-type: none">• Oktober bis Dezember 2021
Durchführendes Institut	<ul style="list-style-type: none">• Die Erhebung wurde durch die Liftstar GmbH durchgeführt

Inhalt

Hintergrund der Erhebung

Management Summary der Ergebnisse

Integration der Erhebungsergebnisse

Verbesserungspotenziale, Nebenabweichungen, Abweichungen

Zusammenfassung

Die Mindestanforderungen des Kriterienkatalogs werden erfüllt

Anforderungen Kriterienkatalog

Mindestrücklauf erreicht	✓	Erfüllt. Es wurden 1.245 Bewertungen abgegeben.
Für die erhobene und die berechnete Gesamtzufriedenheit müssen mind. 2,20 (5er-Skala) im Mittel erreicht werden	✓	Erfüllt. Die erhobene Gesamtzufriedenheit liegt bei 1,64. Das errechnete Gesamtergebnis ergibt einen Wert von 1,61.
Mindestens 70 % der abgefragten Zufriedenheitsitems erreichen im Mittel einen Zufriedenheitswert von 2,20 (5er-Skala)	✓	Erfüllt. Insgesamt werden 93 % der Leistungsmerkmale besser als 2,20 bewertet.
Die Anzahl der Kritiker – gemäß Net Promoter Score – darf 30 % nicht übersteigen	✓	Erfüllt. Der Anteil der Kritiker ergibt 9 %. Der NPS liegt bei 71 %.
Aktualität der Befragung (nicht älter als 12 Monate)	✓	Erfüllt. Die zuletzt zur Integration vorgelegten Erhebungsergebnisse stammen aus Oktober - Dezember 2021.
Selektion der für die Prüfung relevanten Items	✓	Erfüllt. Die Items der Befragung ermöglichen eine prozessorientierte Gesamtbewertung.
Geeignete Skalierung der Befragung	✓	Erfüllt. Die Skalierung erfüllt die Anforderungen.
Bereitstellung der Rohdaten (Plausibilitätsprüfung)	✓	Erfüllt. Die Rohdaten liegen vor.

Zusammenfassung

Verbesserungspotenziale	Nebenabweichungen	Abweichungen
<p>Verbesserungspotenziale</p> <hr/> <p>Die Zufriedenheit mit der Reaktionszeit bei Störungen lag bei 1,94 und bot damit Optimierungspotenzial.</p>	<p>Nebenabweichungen</p> <hr/> <p>Das Beschwerdemanagement erreichte mit einer durchschnittlichen Bewertung von 3,00 den für die Zertifizierung erforderlichen Sollwert von 2,20 nicht.</p> <p>Dieser Zufriedenheitswert (3,00) stellt eine Abweichung zur Zertifizierung dar, wird aber als Nebenabweichung deklariert, aufgrund der geringen Anzahl der Nennungen (durchschnittl. 80 Bewertungen).</p>	<p>Abweichungen</p> <hr/> <p></p>
Gesamtanzahl: 1	Gesamtanzahl: 1	Gesamtanzahl: 0

Inhalt

Hintergrund der Erhebung

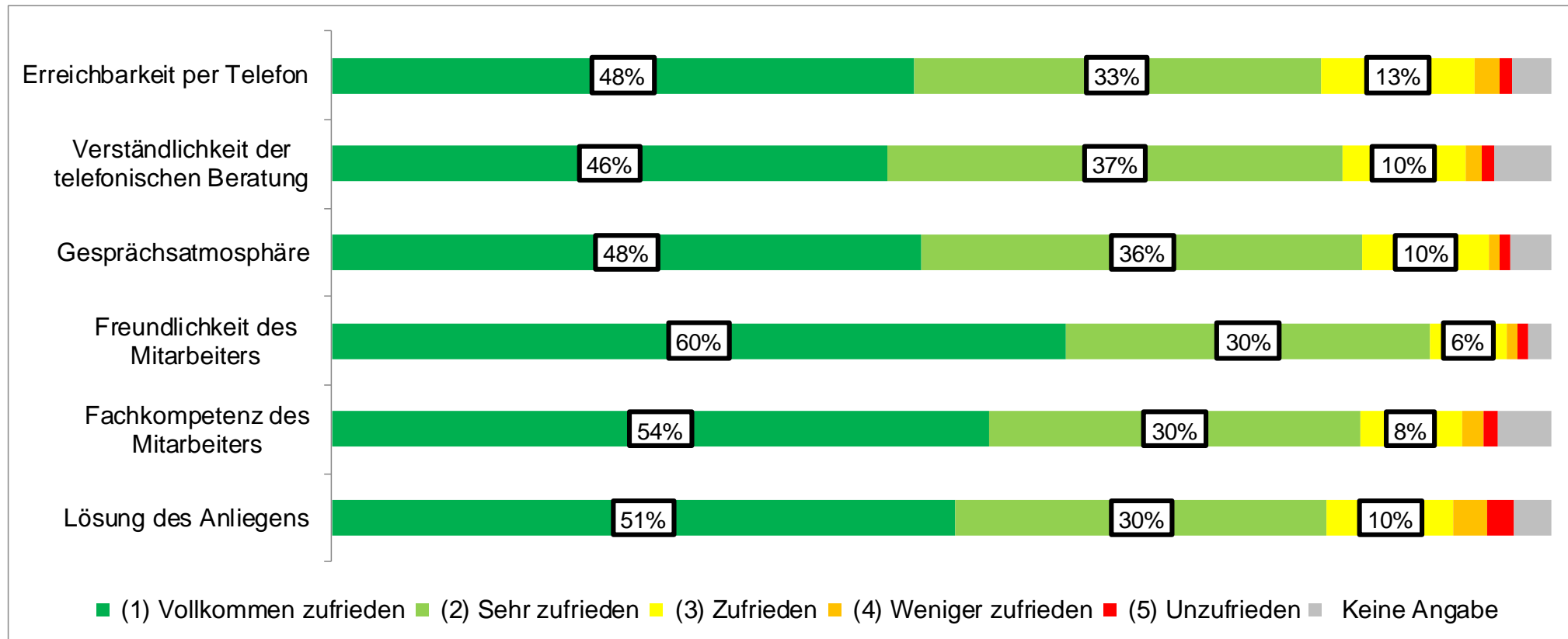
Management Summary der Ergebnisse

Integration der Erhebungsergebnisse

Verbesserungspotenziale, Nebenabweichungen, Abweichungen

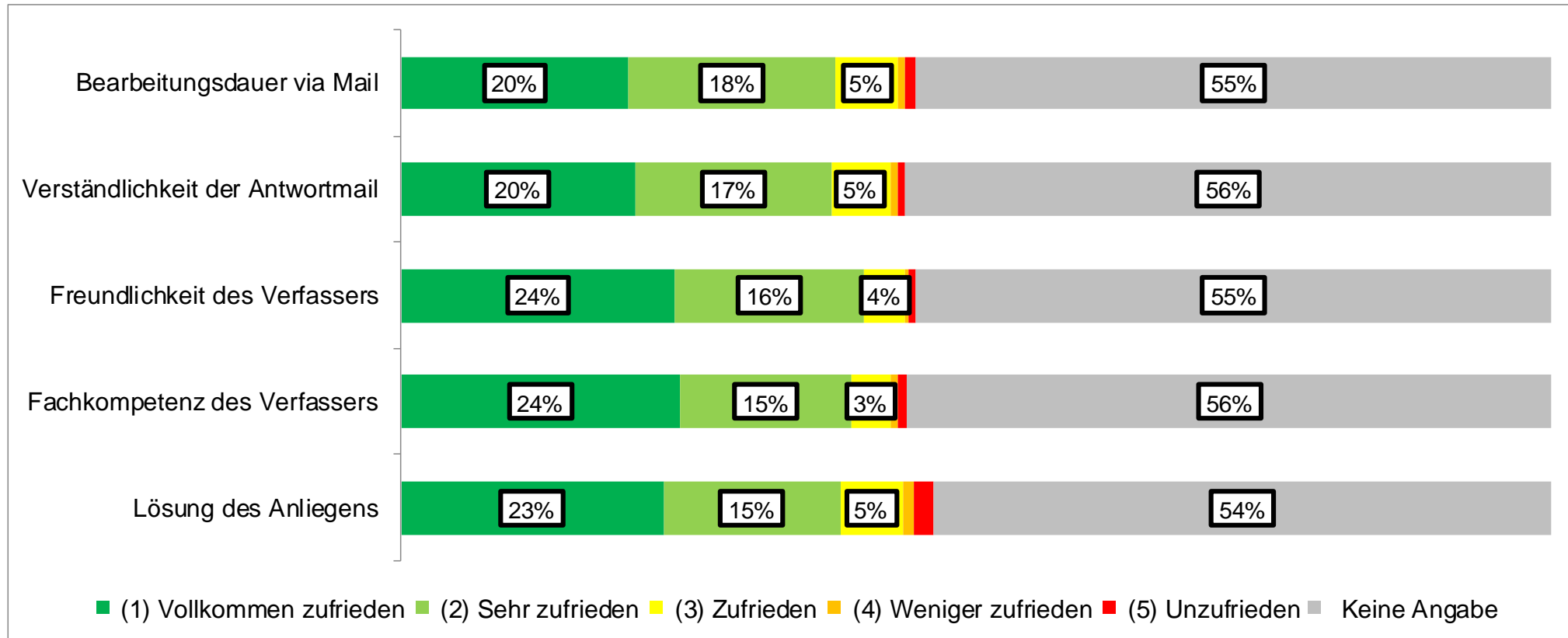
Service am Telefon

- Über 90 % der Kunden, die den Service am Telefon bewerteten, waren in Bezug auf alle abgefragten Aspekte zufrieden. Die Freundlichkeit wurde hierbei besonders gut bewertet.



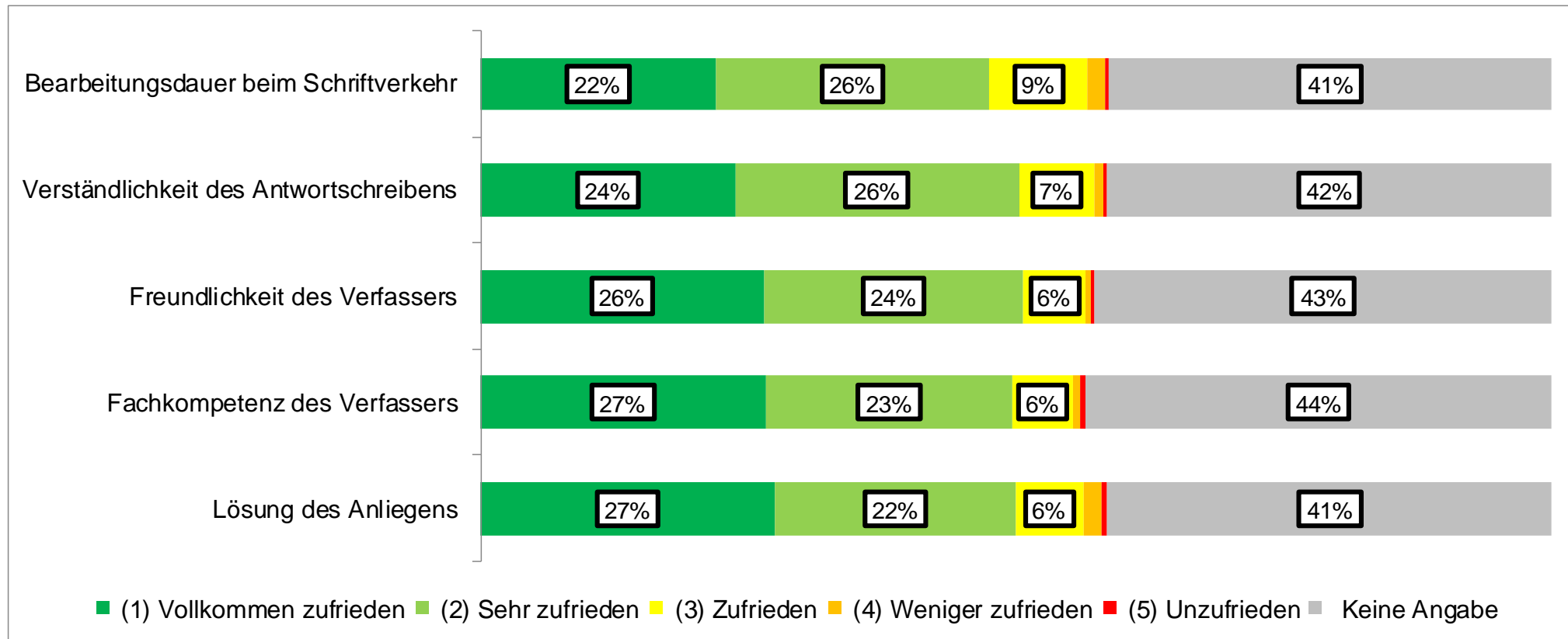
Service via E-Mail

- Die Bewertungen aller Kriterien fielen ähnlich zufriedenstellend aus. Am besten schnitten die Freundlichkeit und die Fachkompetenz der Verfasser ab.



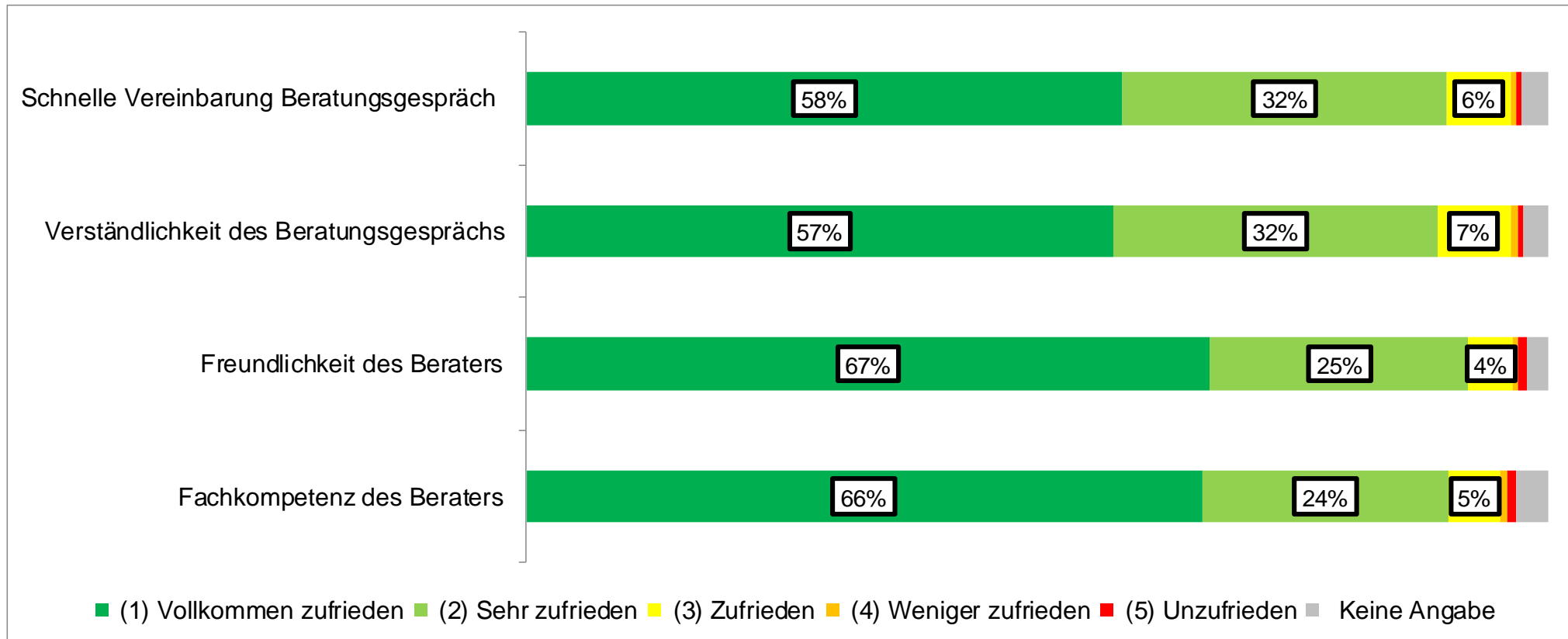
Service via Brief

- Auch alle Aspekte des Services per Brief wurden ähnlich bewertet. Am besten fielen hier die Fachkompetenz und die Freundlichkeit der Verfasser sowie das Lösen der Anliegen aus.



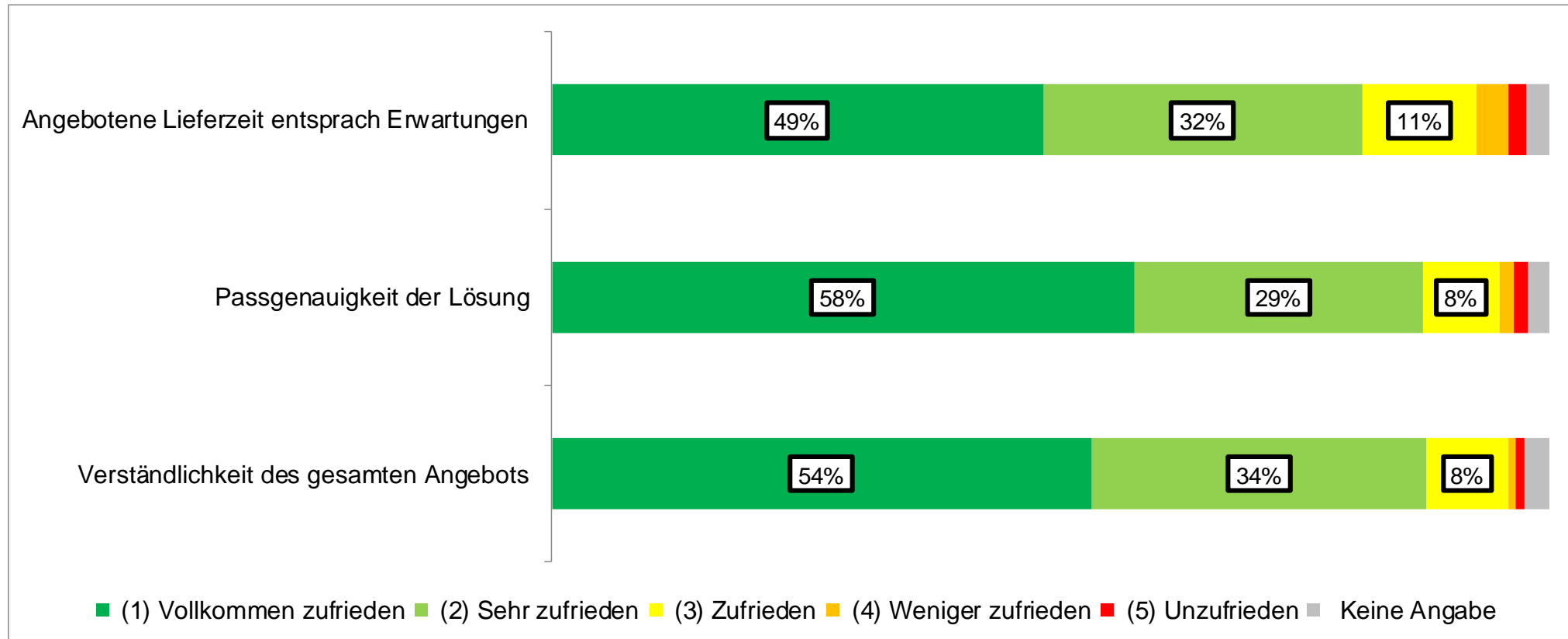
Servicegespräch vor Ort

- Mit dem Servicegespräch vor Ort waren die Bewertenden sehr zufrieden. In allen Kategorien waren über 57 % vollkommen zufrieden.



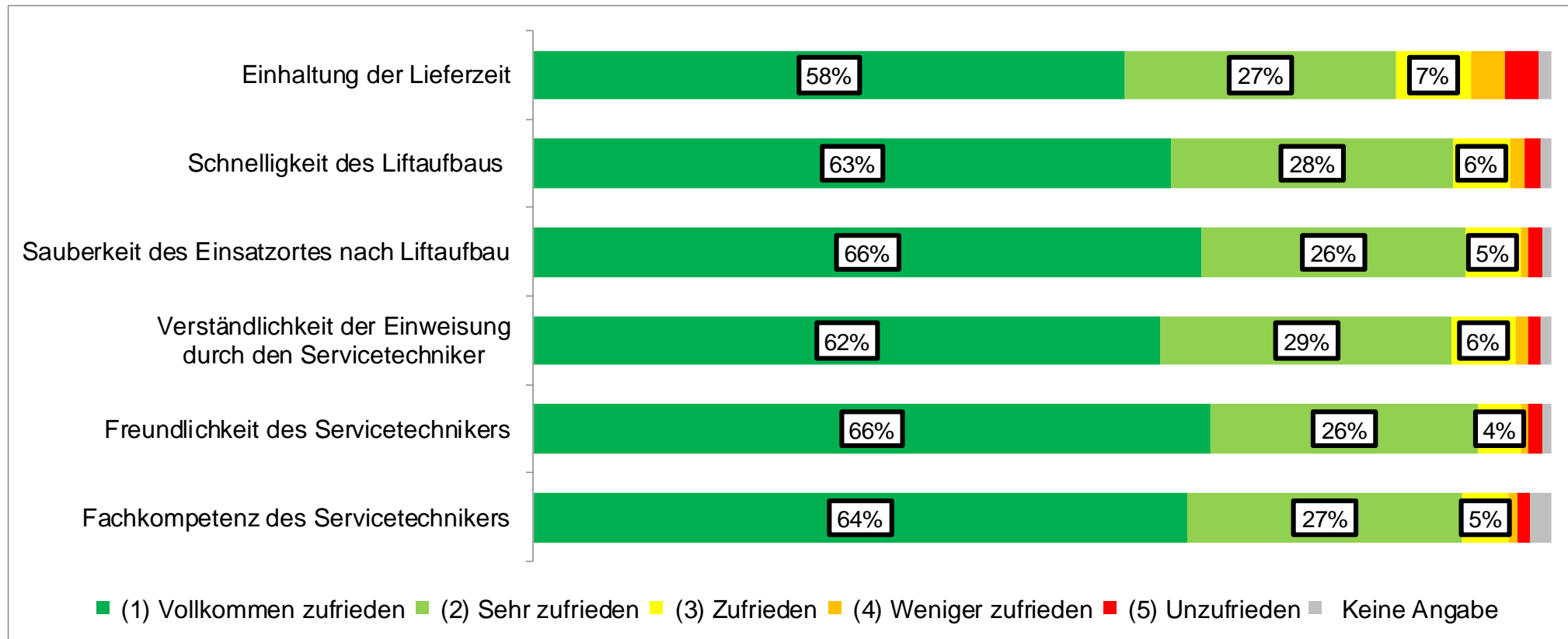
Servicegespräch vor Ort

- In Bezug auf die Lieferzeit, die Passgenauigkeit der Lösung und die Verständlichkeit des Angebot waren die bewertenden Kunden sehr zufrieden. Besonders positiv fiel hierbei die Passgenauigkeit der Lösung auf.



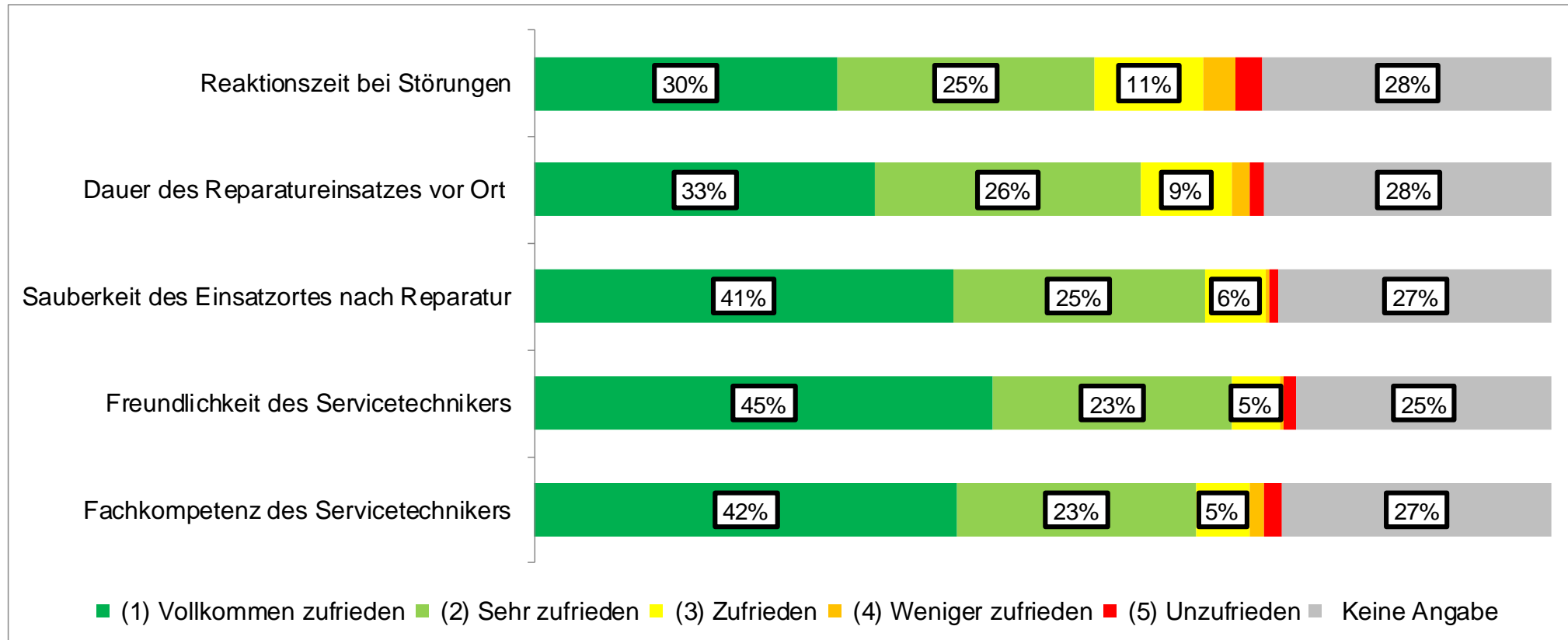
Montageservice vor Ort

- Am besten schnitten beim Montageservice die Freundlichkeit, die Sauberkeit und die Fachkompetenz ab, aber auch die schlechteste Kategorie „Einhaltung der Lieferzeit“ wurde zu 58 % mit vollkommen zufrieden bewertet.



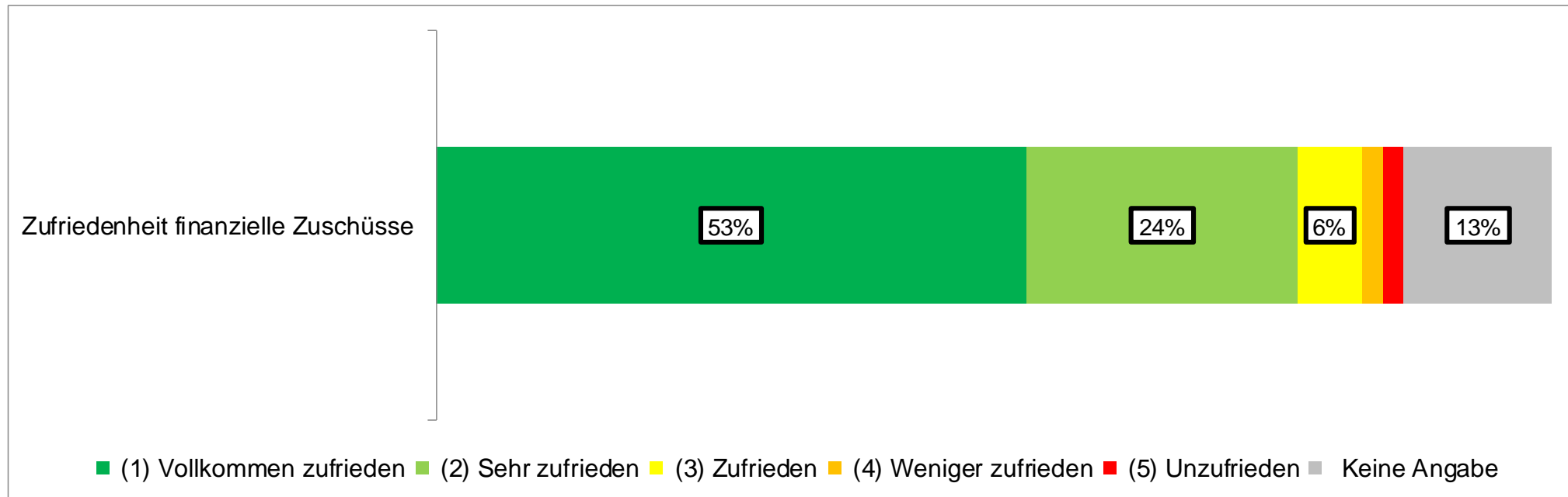
Reparaturservice vor Ort

- Am besten fiel die Bewertung des Aspekts Freundlichkeit des Servicetechnikers aus. Diesbezüglich gaben 45 % der Befragten an vollkommen zufrieden zu sein. Die Reaktionszeit bei Störungen wies Verbesserungspotenzial auf.



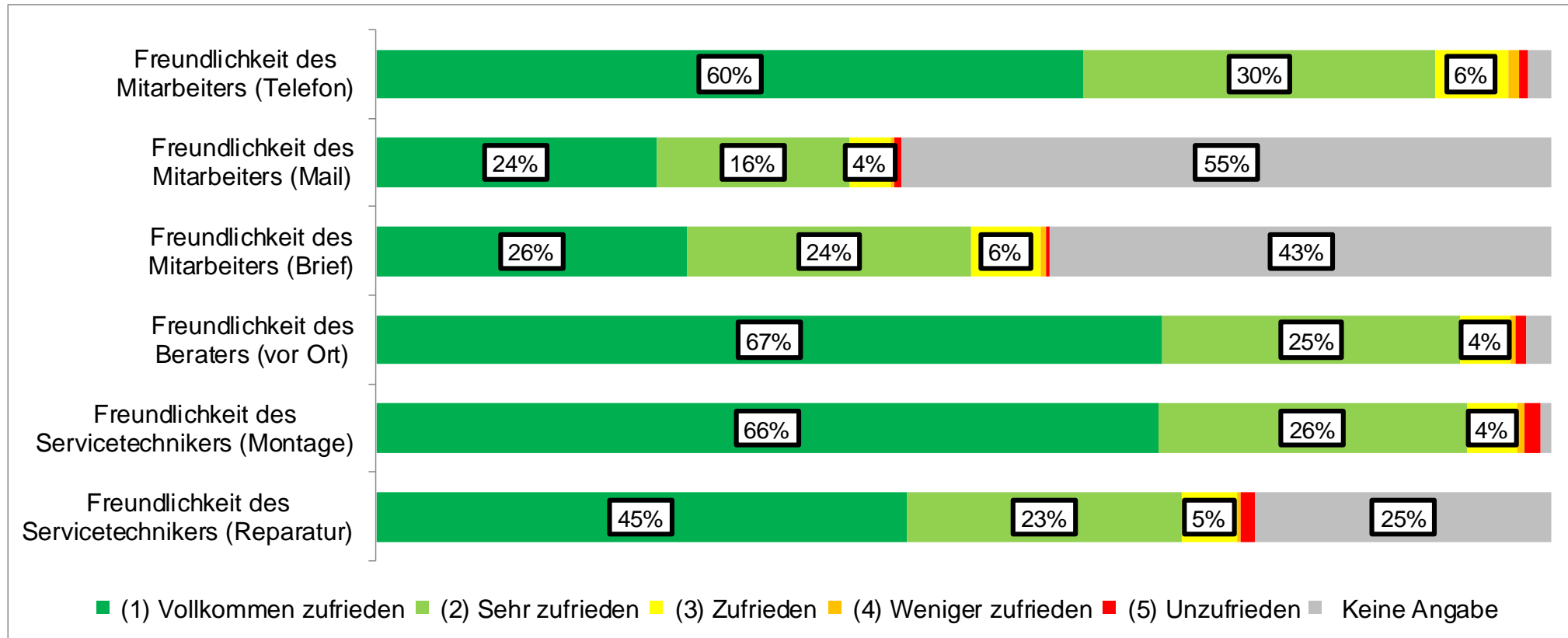
Finanzielle Zuschüsse

- 53 % der Kunden, welche die Beratung hinsichtlich der finanziellen Zuschüsse bewerteten, waren vollkommen zufrieden. Weitere 24 % waren sehr zufrieden mit dieser Leistung.



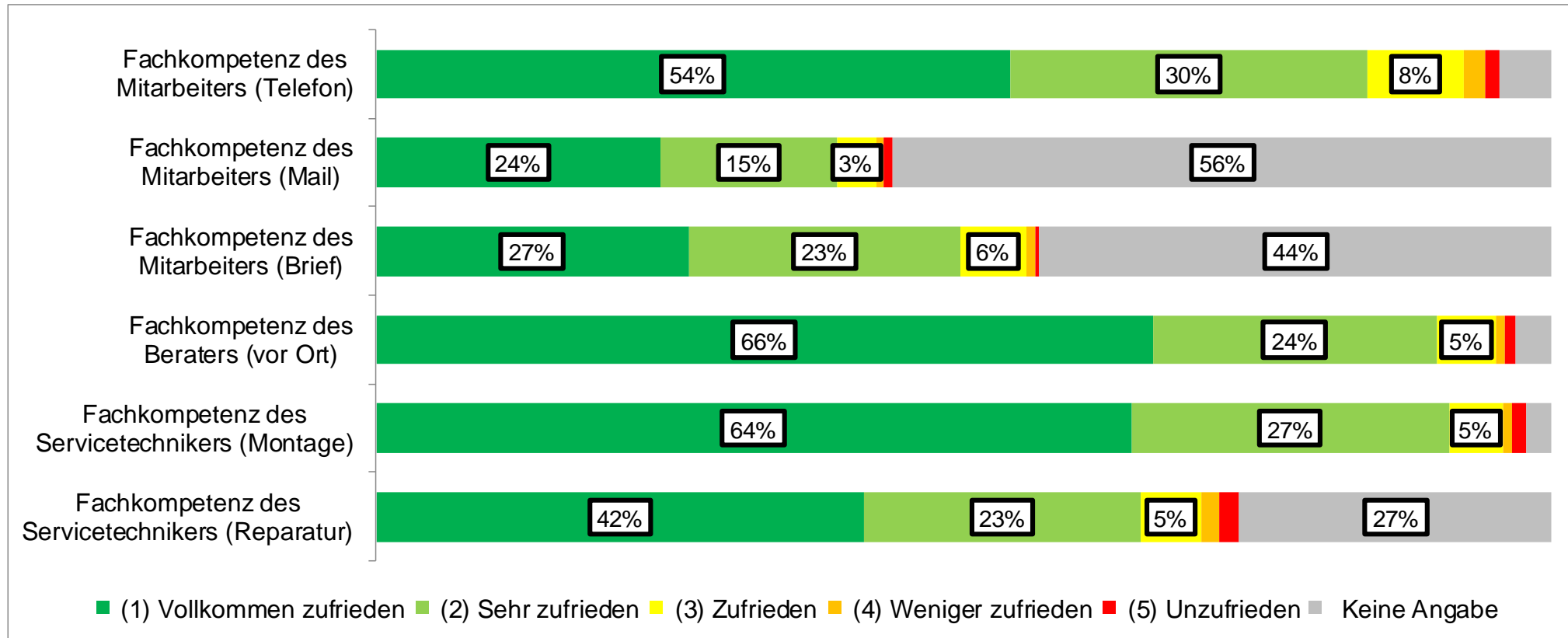
Leistungsmerkmale des Service von AP+

- Die einzelnen Kriterien wurden sehr unterschiedlich bewertet und die Anzahl der Bewertenden variierte deutlich. Die Freundlichkeit der Berater vor Ort und der Servicetechniker (Montage) wurden hierbei besonders gut bewertet.



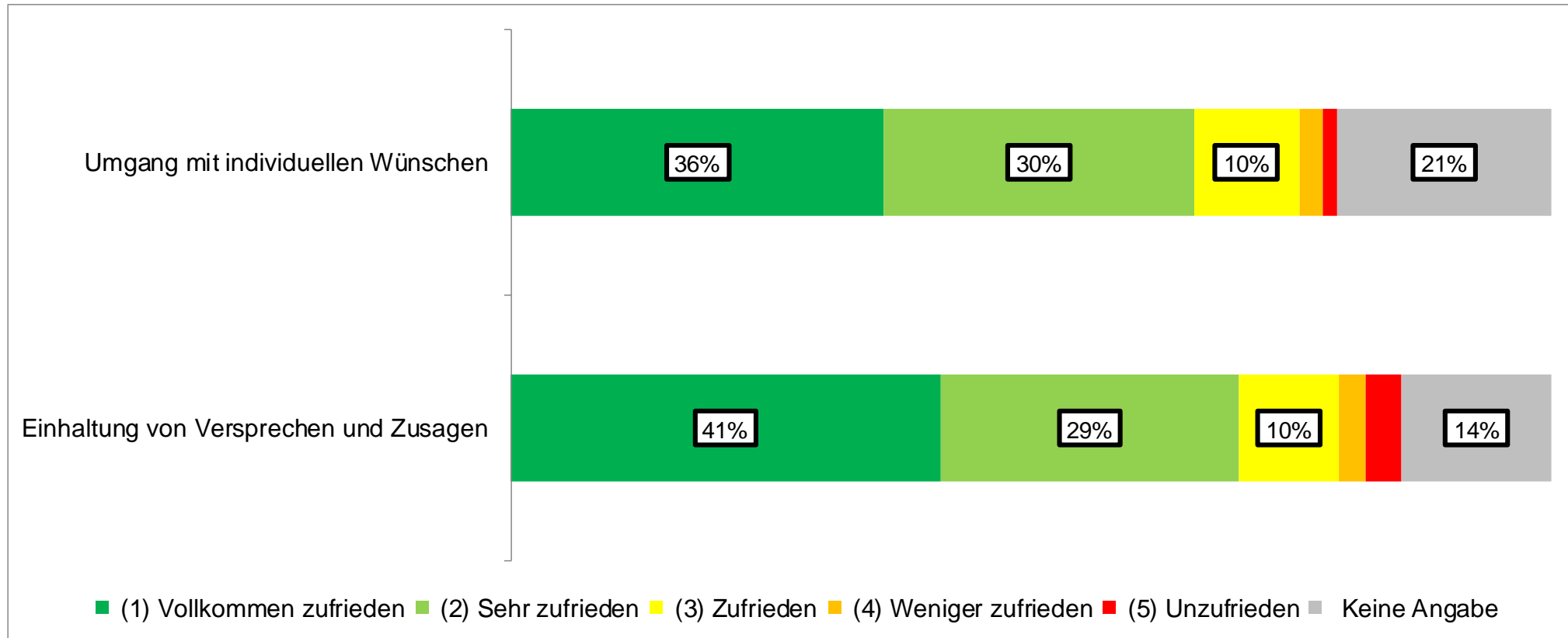
Leistungsmerkmale des Service von AP+

- Auch die Fachkompetenz wurde sehr unterschiedlich bewertet. Herausragend wurden die Fachkompetenz der Berater vor Ort und der Servicetechniker (Montage) bewertet.



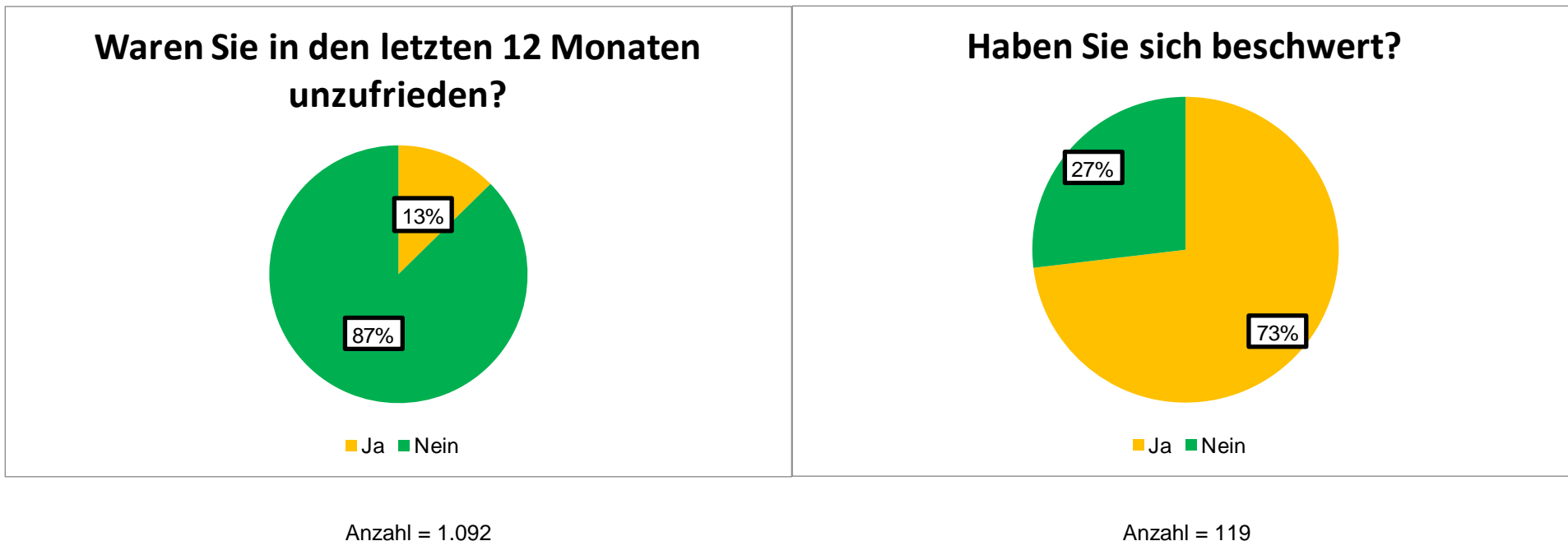
Leistungsmerkmale des Service von AP+

- Sowohl der Umgang mit individuellen Wünschen als auch die Einhaltung von Versprechen und Zusagen wurden zufriedenstellend bewertet und erreichten den für die Zertifizierung notwendigen Sollwert von 2,20.



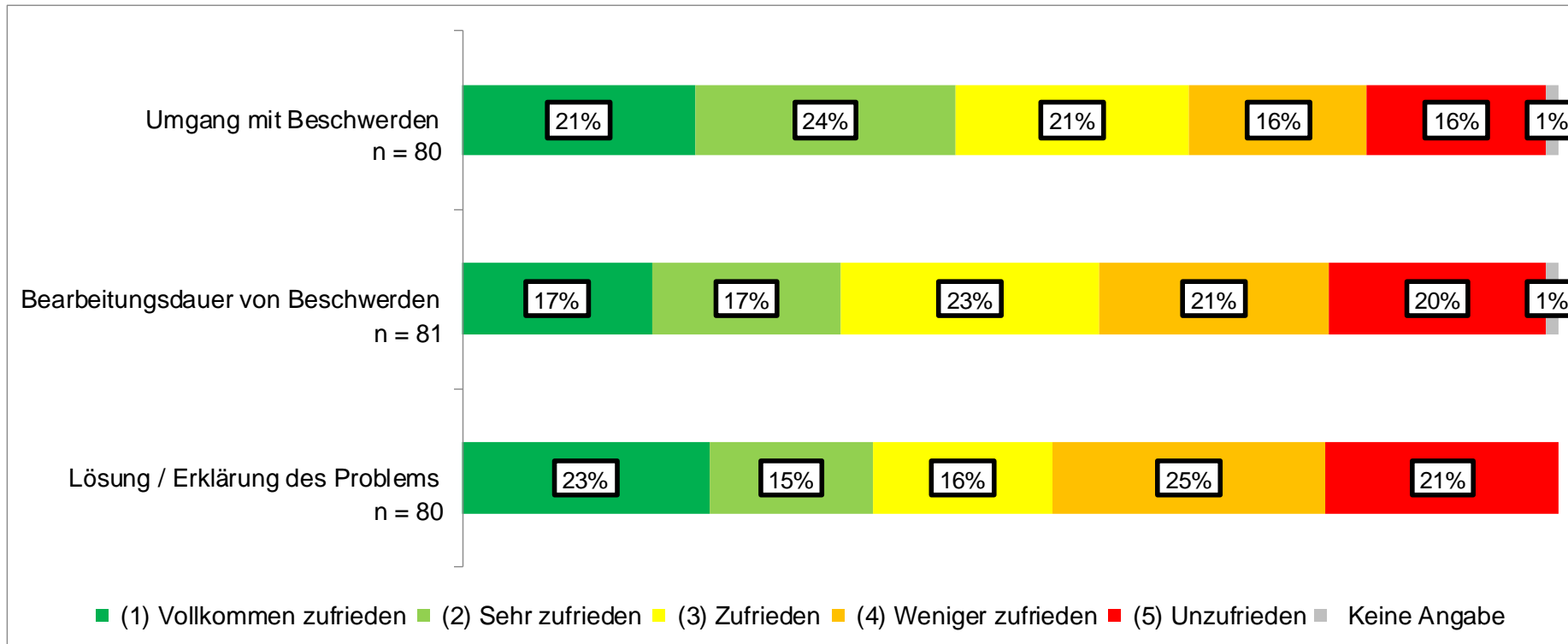
Beschwerdemanagement

- Im Befragungszeitraum waren 87 % der Bewertenden mit AP+ zufrieden, 13 % waren unzufrieden. 73 % haben sich beschwert, während 27 % ihre Beschwerde nicht offenbarten.



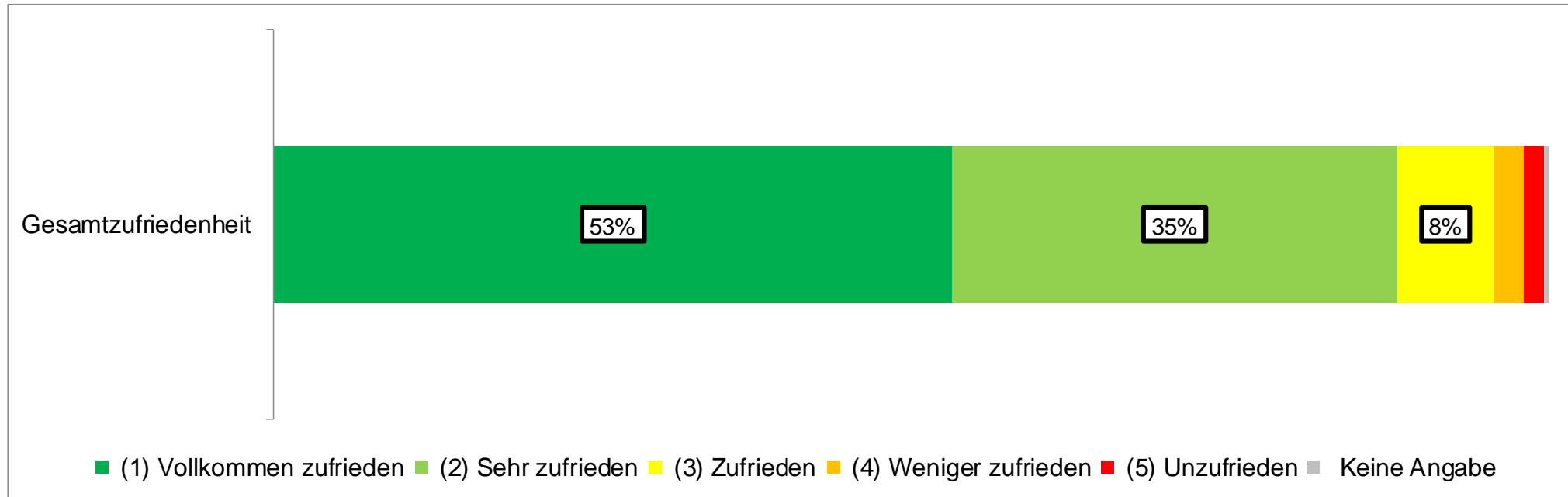
Beschwerdemanagement

- Mit dem Umgang mit Beschwerden waren 66 % der Bewertenden zufrieden. Das größte Optimierungspotenzial zeigte sich bei dem Aspekt Lösung / Erklärung des Problems. Die für die Zertifizierung notwendigen Sollwerte wurden von allen drei Aspekten nicht erreicht.



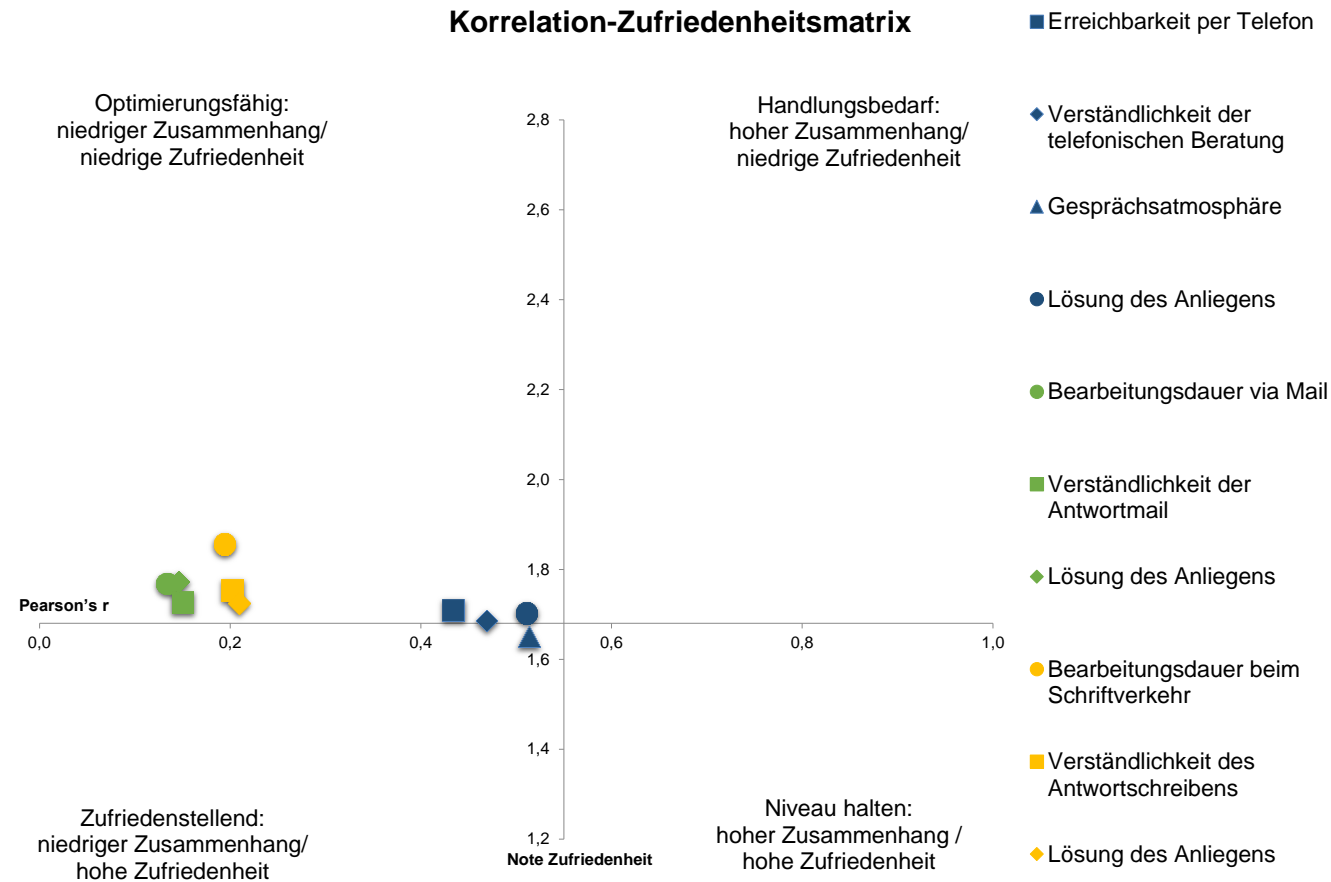
Gesamtzufriedenheit

- Insgesamt waren 96 % der Bewertenden mit AP+ zufrieden. 53 % waren sogar vollkommen zufrieden und 35 % sehr zufrieden.



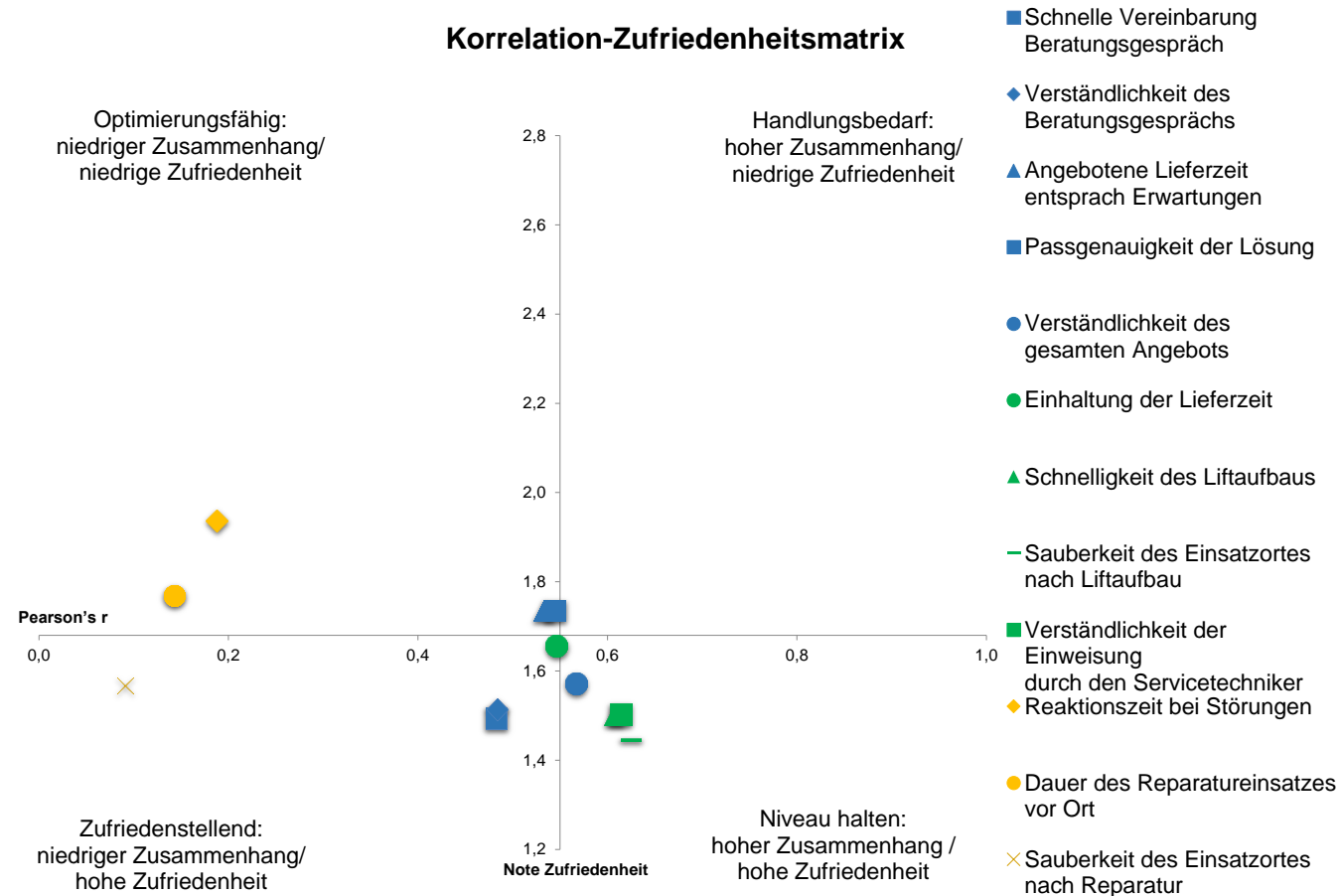
Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Service über verschiedene Kontaktmöglichkeiten



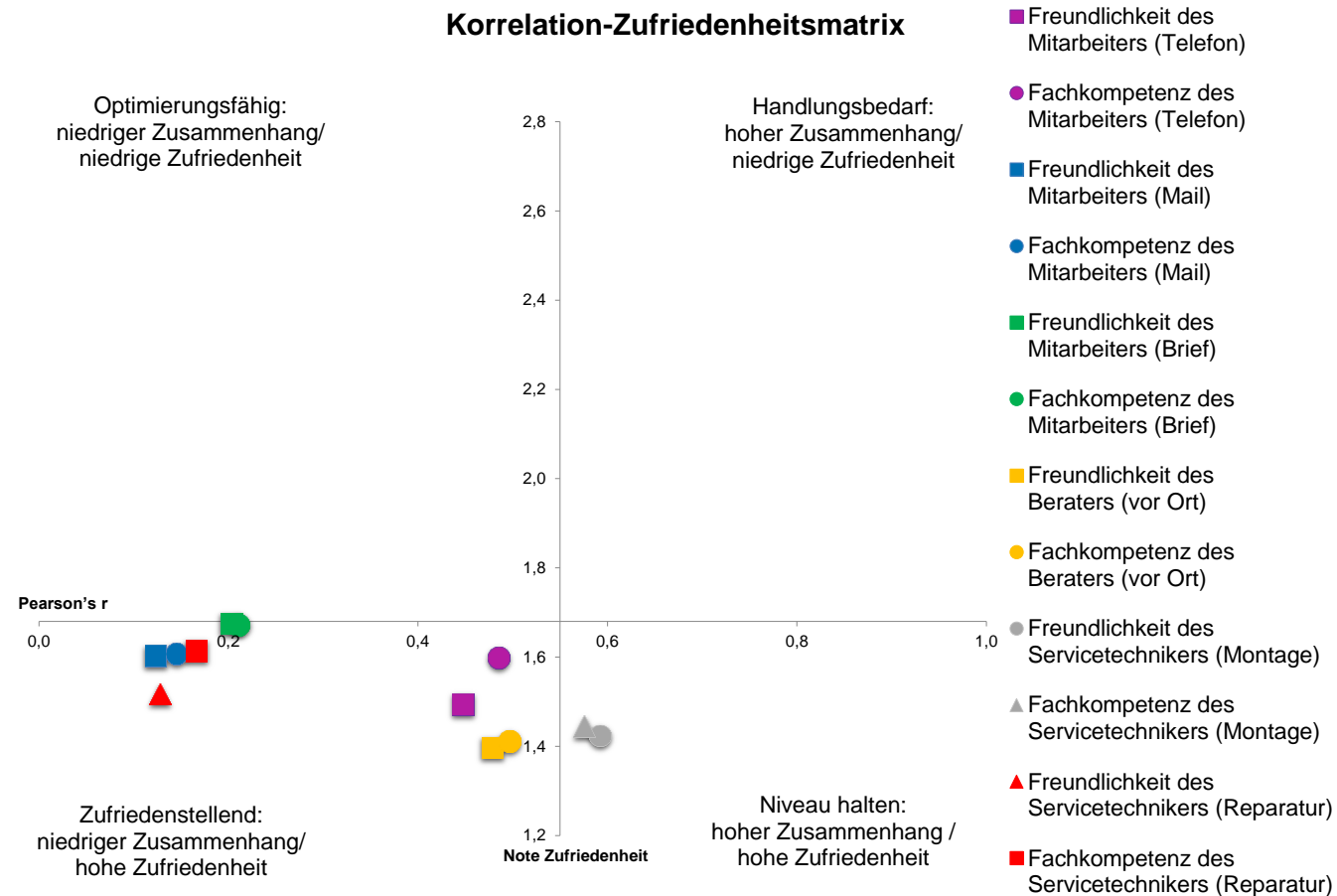
Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Service vor Ort



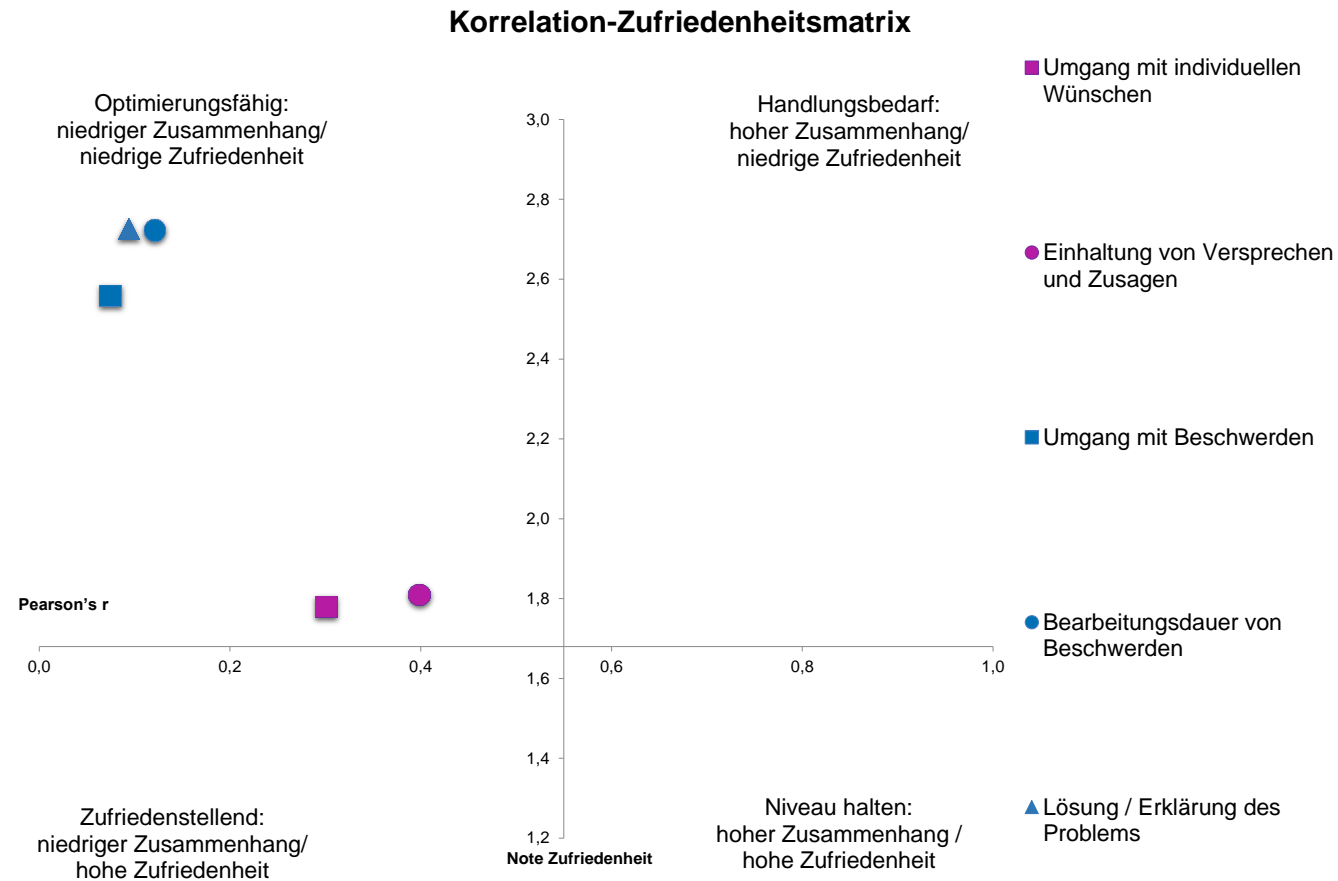
Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Freundlichkeit und Fachkompetenz



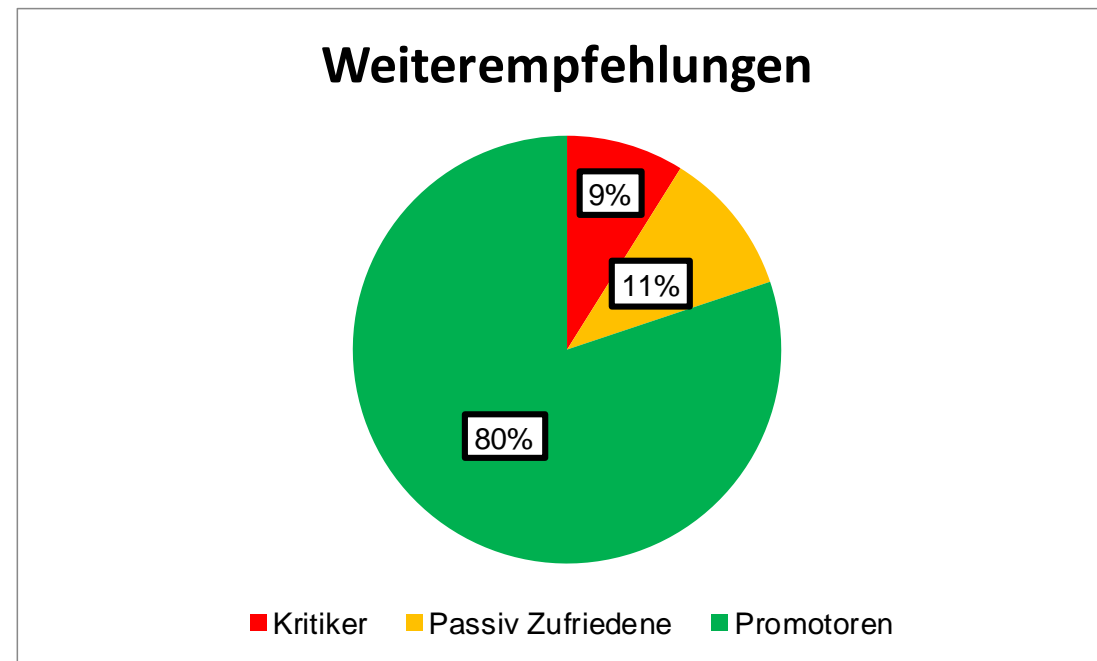
Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Weitere Leistungsmerkmale und Beschwerdemanagement



Gesamtzufriedenheit - Promoter

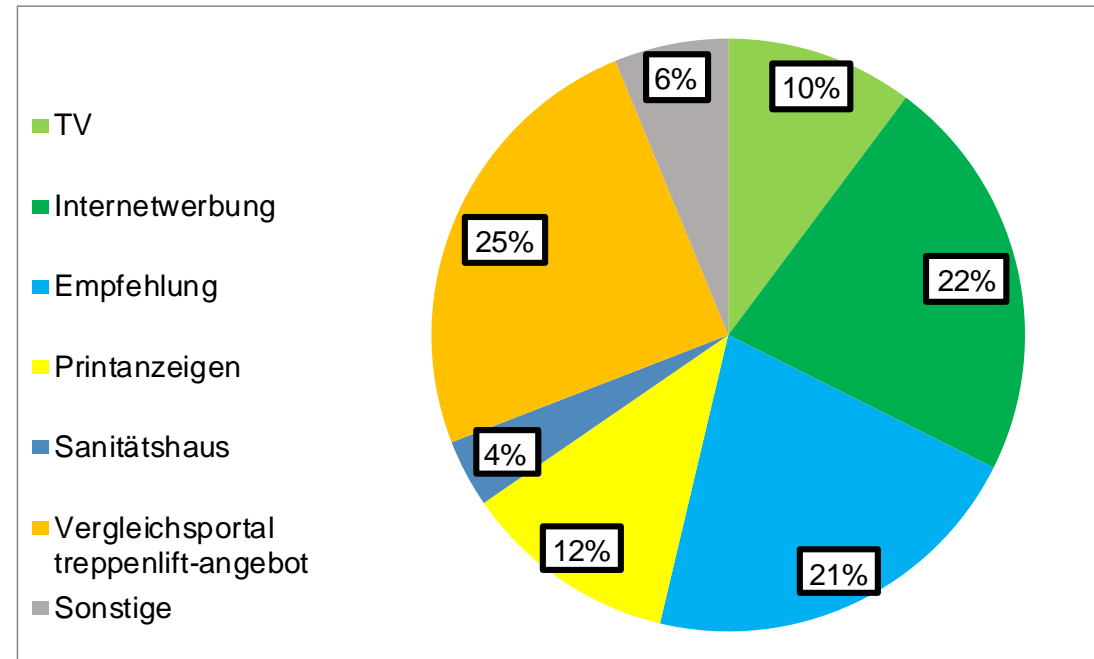
- 80 % würden AP+ aktiv weiterempfehlen. Der NPS lag bei 71 %.



Anzahl = 1158

Aufmerksamkeit auf AP+

- Am bedeutendsten waren Vergleichsportale, 25 % der bewertenden Kunden wurden hierdurch auf AP+ aufmerksam. Darauf folgt das Internet mit 22 %.



Anzahl = 1272

* Mehrfachnennungen möglich. Frage „Wie sind Sie auf AP+ aufmerksam geworden“

Inhalt

Hintergrund der Erhebung

Management Summary der Ergebnisse

Integration der Erhebungsergebnisse

Verbesserungspotenziale, Nebenabweichungen, Abweichungen

Verbesserungspotenziale, Nebenabweichungen und Abweichungen

- Bewertungsschema

- **Abweichungen:**
 - Leistungsmerkmale, die als Abweichung markiert sind, stellen erhebliche Mängel in der bestehenden Service-Qualität dar. Aufgrund dieser Mängel kann in der Regel keine Zertifizierung erfolgen.

- **Nebenabweichungen:**
 - Nebenabweichungen zeigen konkreten Handlungsbedarf auf und müssen abgearbeitet werden. Die daraus abgeleiteten Maßnahmen und ihre Umsetzung sind im Falle einer Re-Zertifizierung in zwei Jahren, gegenüber dem TÜV SÜD Management Service GmbH zu dokumentieren.

- **Verbesserungspotenziale:**
 - Verbesserungspotenziale sind Hinweise und müssen nicht umgesetzt werden.

Verbesserungspotenziale, Nebenabweichungen und Abweichungen

- Nebenabweichung 1
 - Das Beschwerdemanagement erreichte mit einer durchschnittlichen Bewertung von 3,00 den für die Zertifizierung erforderlichen Sollwert von 2,20 nicht.
 - ➔ Dieser Zufriedenheitswert (3,00) stellt eine Abweichung zur Zertifizierung dar, wird aber als Nebenabweichung deklariert, aufgrund der geringen Anzahl der Nennungen (durchschnittl. 80 Bewertungen).
 - Es sollten Maßnahmen erarbeitet werden, um die Kundenzufriedenheit im Hinblick auf die Beschwerdebearbeitung zu verbessern.
- Verbesserungspotenzial 1
 - Die Zufriedenheit mit der Reaktionszeit bei Störungen lag bei 1,94 und ist neben den Aspekten des Beschwerdemanagements der am schlechtesten bewertete Einzelaspekt.
 - Es sollte weiter daran gearbeitet werden, schnell auf Störungen zu reagieren.