



Management Service

# TÜV SÜD geprüfte Kundenzufriedenheit

## Prüfbericht zur Zertifizierung

### 2021

## Der Treppenlift GmbH

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

**Unternehmen:** Der Treppenlift GmbH

**Straße / Postfach:** Toyota-Allee 93  
**PLZ / Ort:** 50858 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

# Der Treppenlift

The logo for Der Treppenlift, featuring a stylized '1' in green and a grey 'L' shape to its right.

## Der Treppenlift 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"><li>• Es wurden insgesamt 3.000 Kunden mit einem Infobrief inklusive Fragebogen und Anschreiben angeschrieben.</li><li>• 1.174 Kunden antworteten im angegebenen Zeitraum.</li><li>• Damit haben sich 39,13 % der Angeschriebenen beteiligt.</li></ul>
Gegenstand	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erhebung der Kundenzufriedenheit der Der Treppenlift GmbH</li></ul>
Methode	<ul style="list-style-type: none"><li>• Postalisch verschickter Fragebogen</li></ul>
Befragungszeitraum	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oktober bis Dezember 2021</li></ul>
Durchführendes Institut	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Erhebung wurde durch die Liftstar GmbH durchgeführt.</li></ul>

# 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 1.174 Kunden befragt.
Für die erhobene und die berechnete Gesamtzufriedenheit müssen mind. 2,20 (5er-Skala) im Mittel erreicht werden	✓	Erfüllt. Die erhobene Gesamtzufriedenheit liegt bei 1,50. Das errechnete Gesamtergebnis ergibt ebenfalls einen Wert von 1,50.
Mindestens 70 % der abgefragten Zufriedenheitsitems erreichen im Mittel einen Zufriedenheitswert von 2,20 (5er-Skala)	✓	Erfüllt. Insgesamt werden 98 % 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 5 %. Der NPS liegt bei 83 %.
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> <p>31 % der Kunden waren unzufrieden, haben sich jedoch nicht beschwert.</p> <p>Die Reaktionszeit des Reparaturservices vor Ort bei Störungen erzielte mit einer Bewertung von 1,78 die, abgesehen vom Beschwerdemanagement, schlechteste Bewertung.</p> <p>Gesamtanzahl: 2</p>	<p>Nebenabweichungen</p> <p>Das Beschwerdemanagement erreichte mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,43 den für die Zertifizierung erforderlichen Sollwert von 2,20 nicht.</p> <p>Gesamtanzahl: 1</p>	<p>Abweichungen</p> <p>Gesamtanzahl: 0</p>

# Inhalt

Hintergrund der Erhebung

Management Summary der Ergebnisse

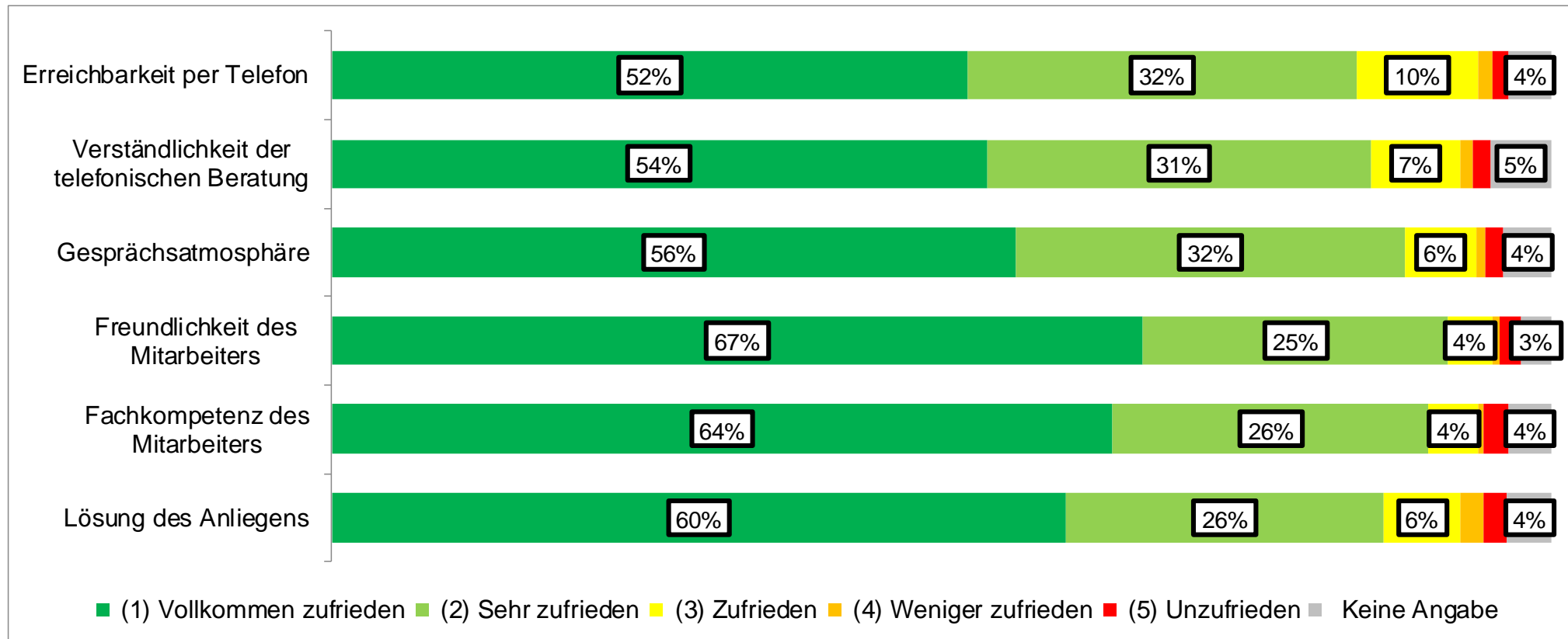
Integration der Erhebungsergebnisse

Verbesserungspotenziale, Nebenabweichungen, Abweichungen



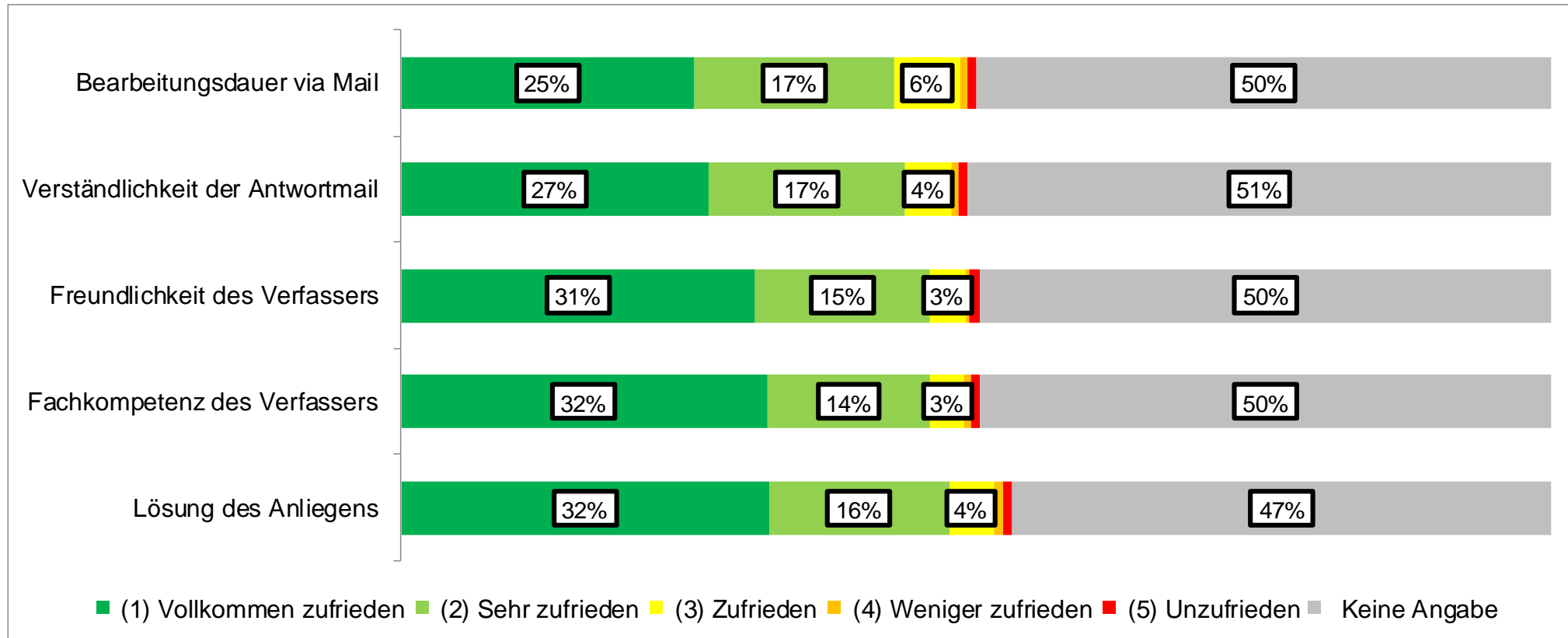
# Service am Telefon

- Über 80 % der Kunden die eine Bewertung abgaben, waren in Bezug auf die abgefragten Aspekte des telefonischen Services zufrieden. Die Freundlichkeit der Mitarbeiter wurde hierbei besonders gut bewertet.



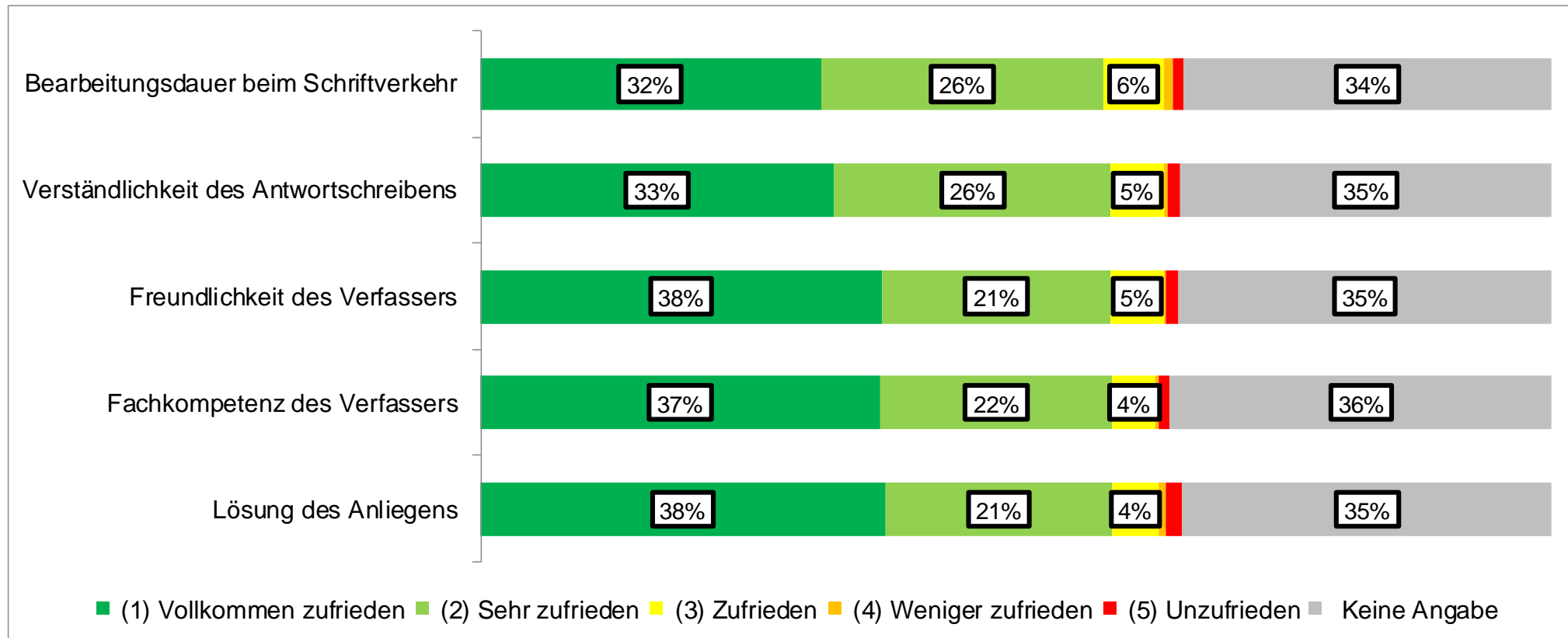
# Service via E-Mail

- Der Service via E-Mail wurde hinsichtlich der verschiedenen Kriterien ähnlich bewertet. Am besten schnitten hier die Freundlichkeit und die Fachkompetenz der Verfasser ab.



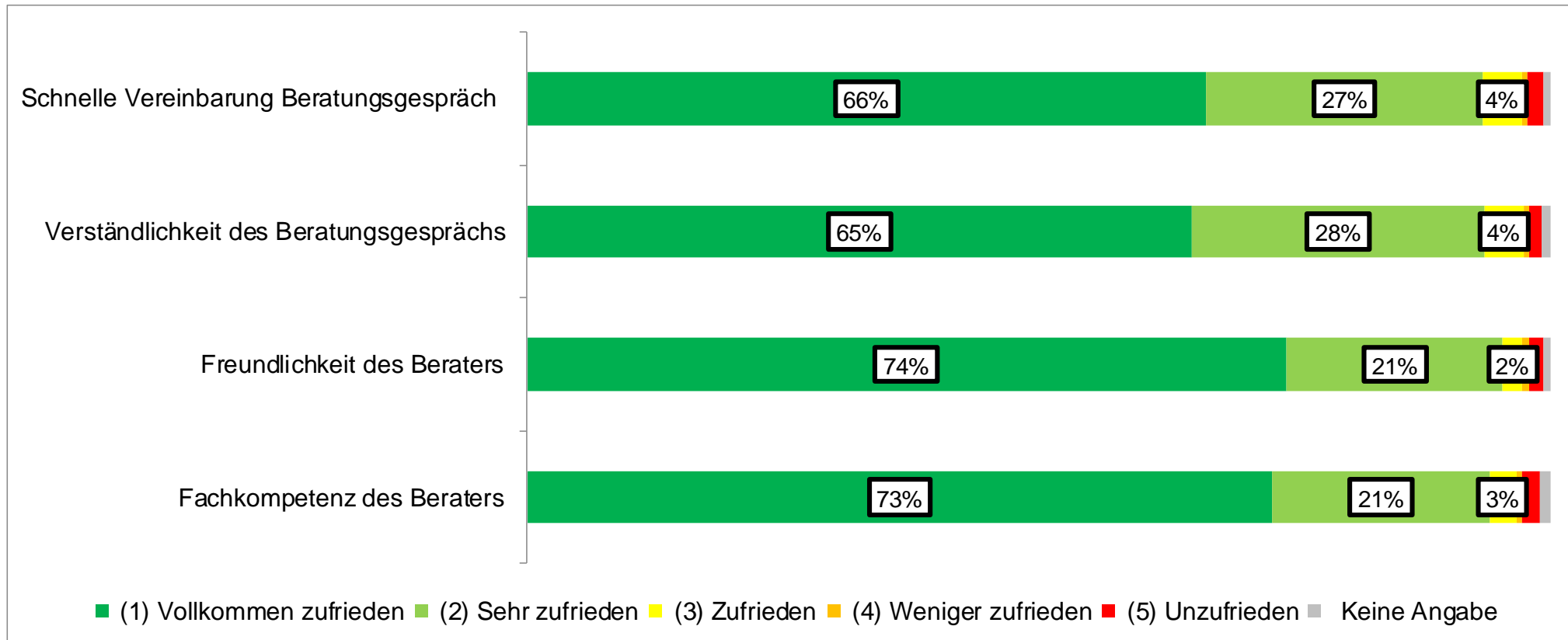
# Service via Brief

- Die Bewertungen aller fünf abgefragten Items wiesen ein ähnliches Muster auf. Die Bewertungen sind bei allen Aspekten positiv. Mit der Freundlichkeit des Verfassers und der Lösung des Anliegen waren jeweils 38 % vollkommen zufrieden.



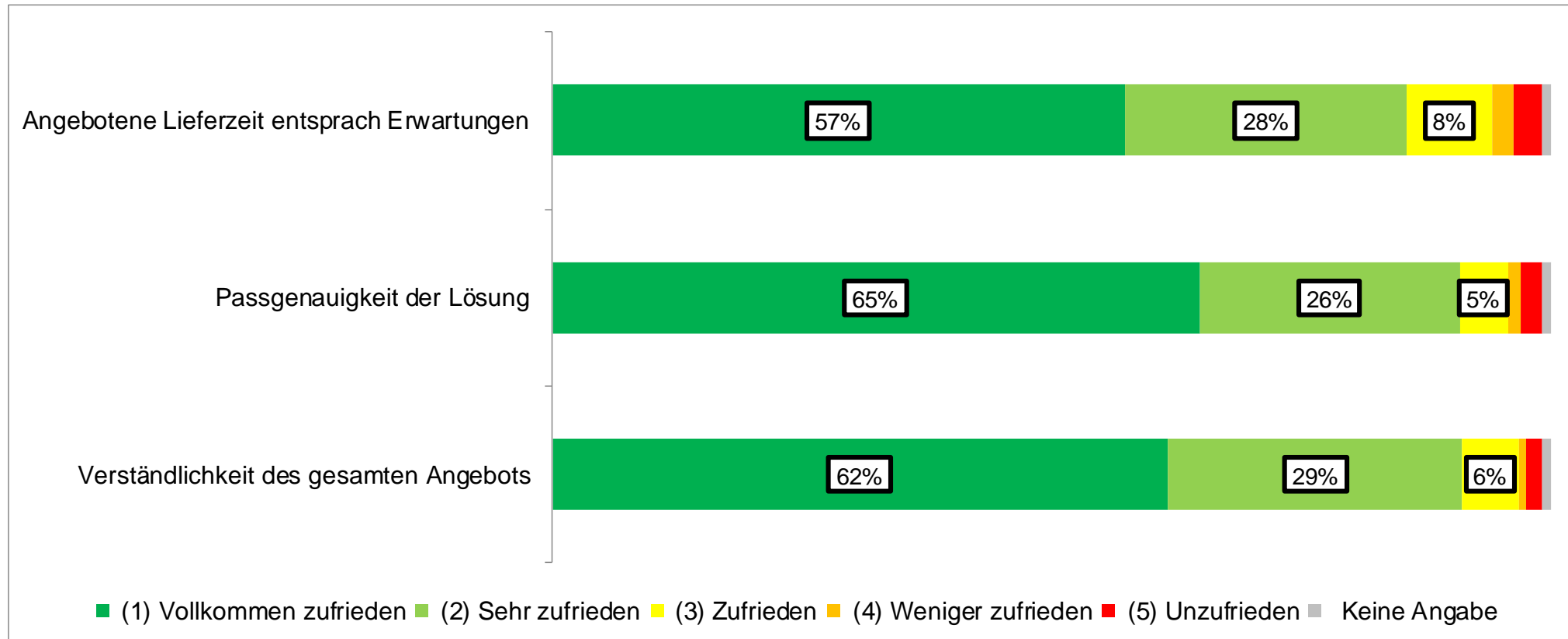
# Servicegespräch vor Ort

- Mit dem Servicegespräch vor Ort sind die Kunden sehr zufrieden. Am besten fielen hier die Bewertungen der Fachkompetenz und der Freundlichkeit der Berater aus.



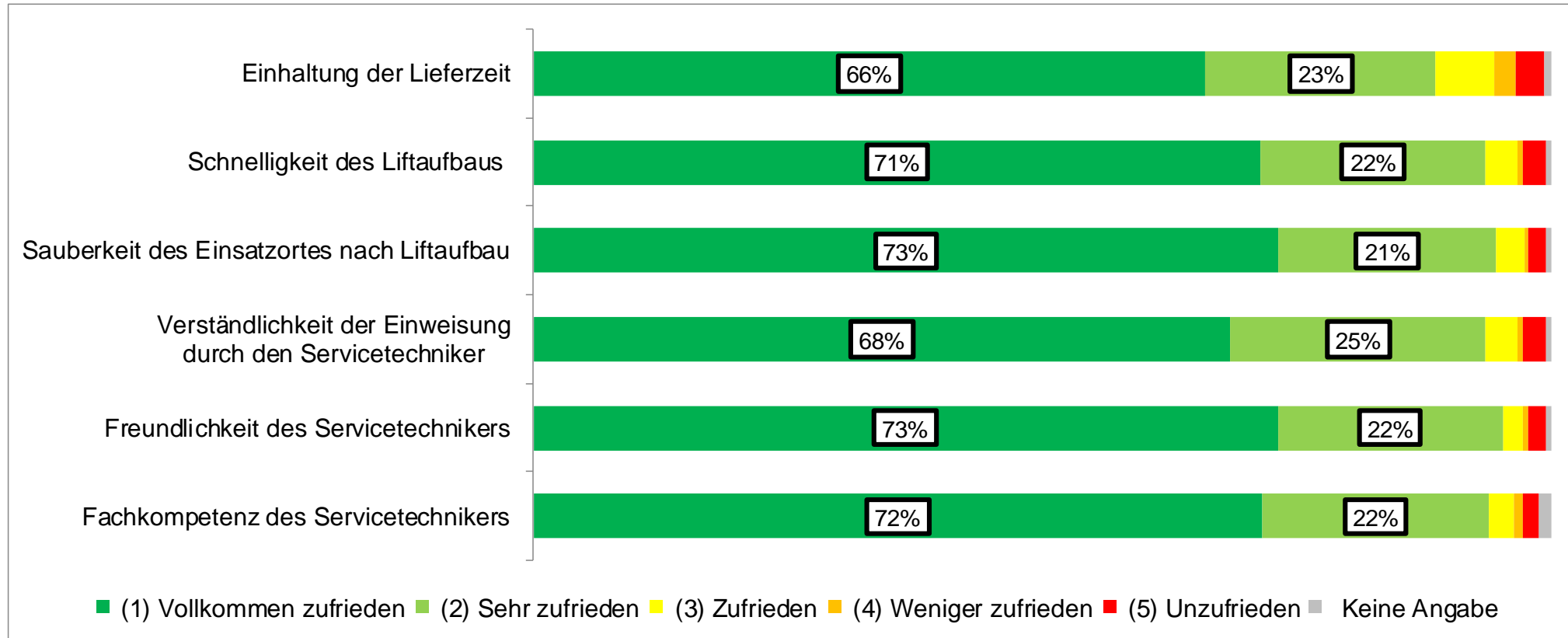
# Servicegespräch vor Ort

- Insbesondere mit der Passgenauigkeit der Lösung und mit der Verständlichkeit des gesamten Angebots waren die Kunden zufrieden. Alle Aspekte erreichten den für die Zertifizierung notwendigen Sollwert von 2,20.



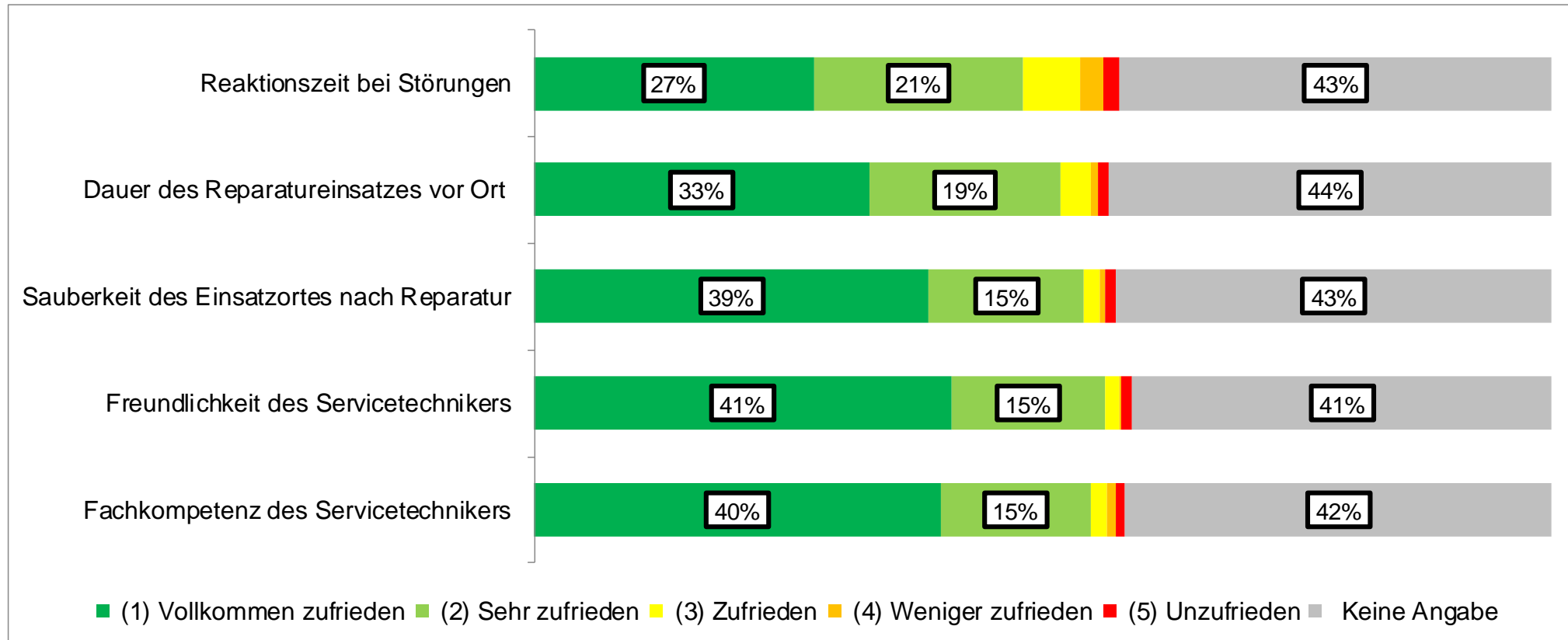
# Montageservice vor Ort

- Am besten wurden die Sauberkeit und die Freundlichkeit bei der Montage bewertet. Am schlechtesten schnitt die Einhaltung der Lieferzeit ab, doch auch dieser Aspekt erreichte eine zufriedenstellende Bewertung von 1,52.



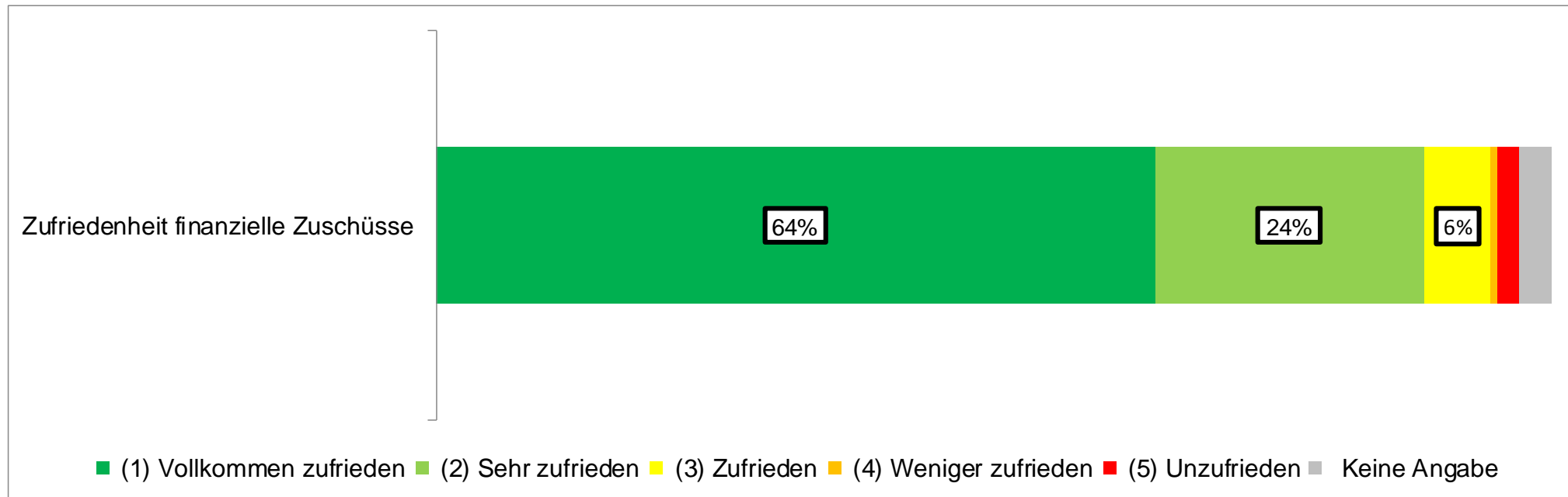
# Reparaturservice vor Ort

- Am schlechtesten wurde die Reaktionszeit bei Störungen bewertet. Hier gaben nur 27 % der Bewertenden an, vollkommen zufrieden zu sein. Insgesamt erreichte dieser Aspekt einen Wert von 1,78.



# Finanzielle Zuschüsse

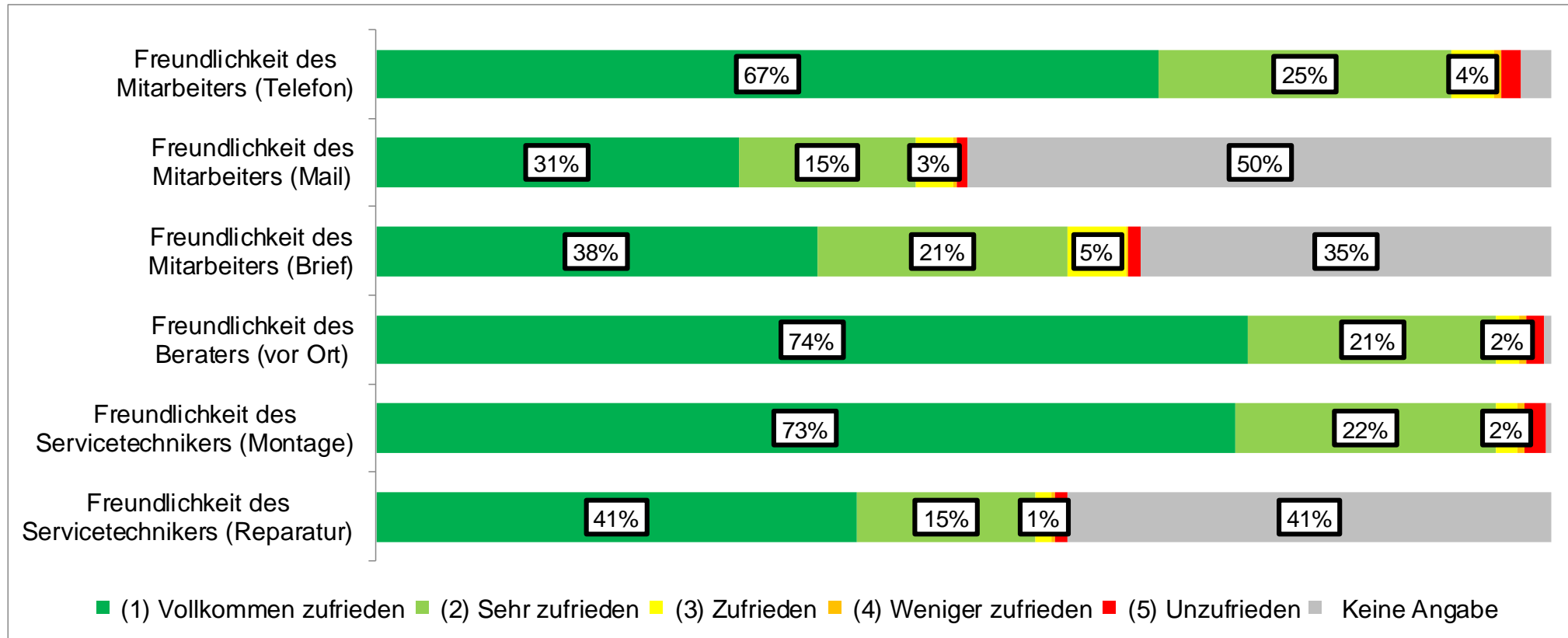
- Über 90 % der Kunden, die die finanziellen Zuschüsse bewerteten, waren mit der diesbezüglichen Beratung zufrieden. 64 % gaben sogar an, vollkommen zufrieden zu sein.





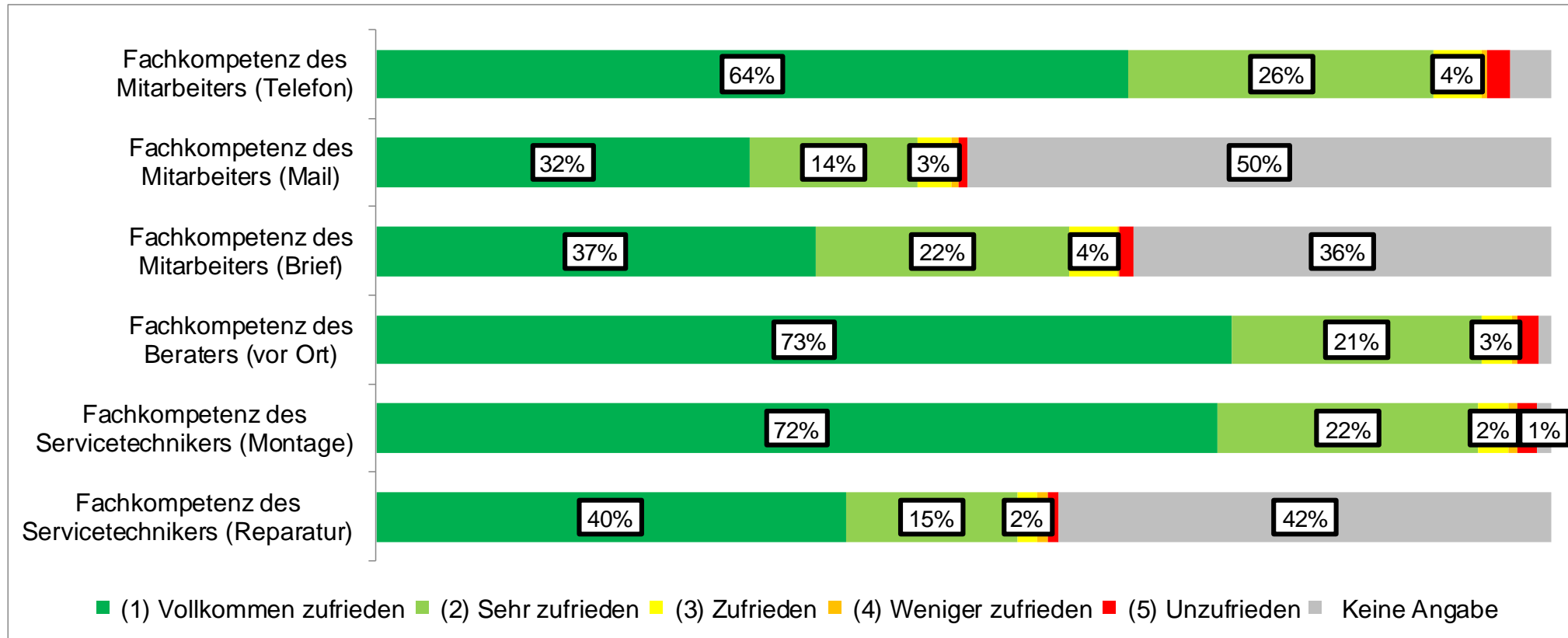
# Leistungsmerkmale des Service von Der Treppenlift

- Die Freundlichkeit der Mitarbeiter erreichte in allen Bereichen sehr gute Bewertungen.



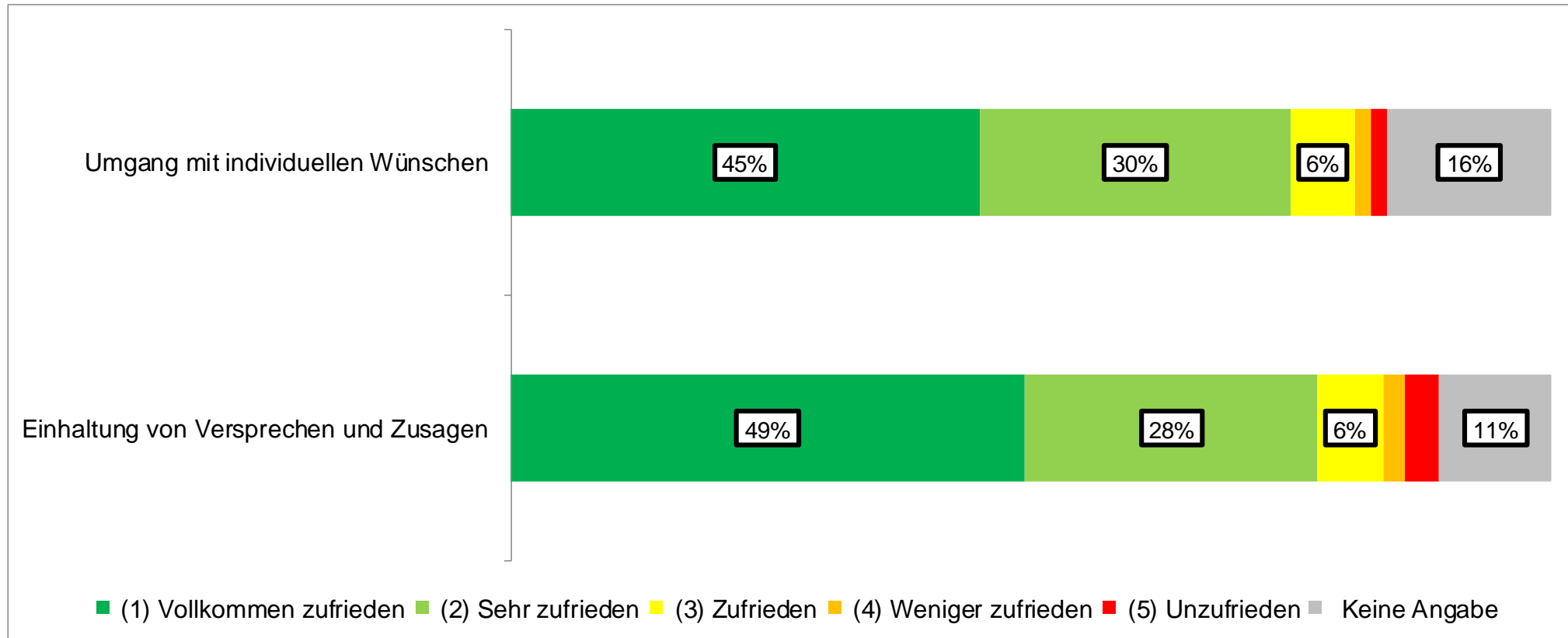
# Leistungsmerkmale des Service von Der Treppenlift

- Auch mit der Fachkompetenz waren die bewertenden Kunden in allen Bereichen zufrieden.



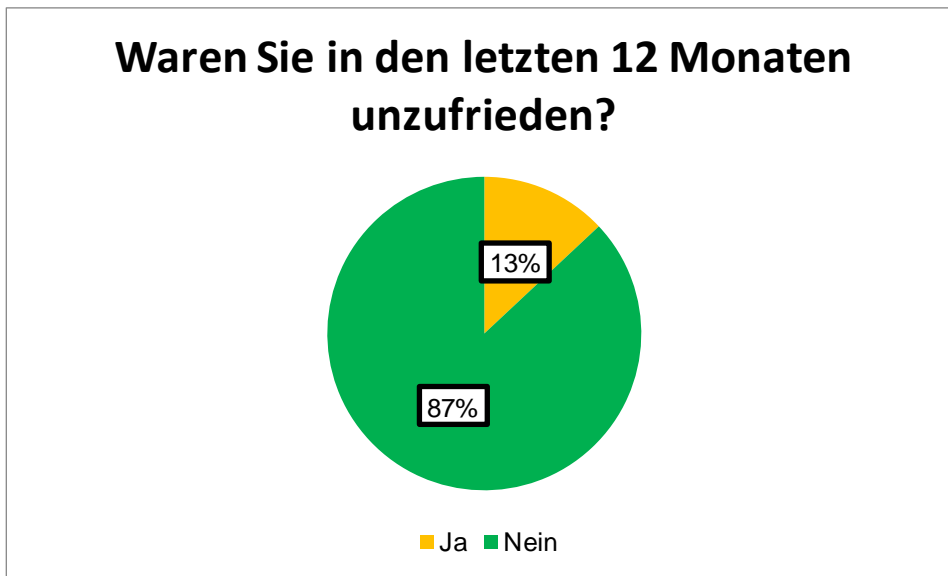
# Leistungsmerkmale des Service von Der Treppenlift

- Der Umgang mit Wünschen und das Einhalten von Versprechen wurden von den Kunden positiv bewertet.



# Beschwerdemanagement

- Im Befragungszeitraum waren 87 % der Bewertenden mit Der Treppenlift zufrieden, 13 % waren unzufrieden. 69 % der Bewertenden haben sich beschwert. 31 % haben ihre Beschwerde hingegen nicht offenbart.



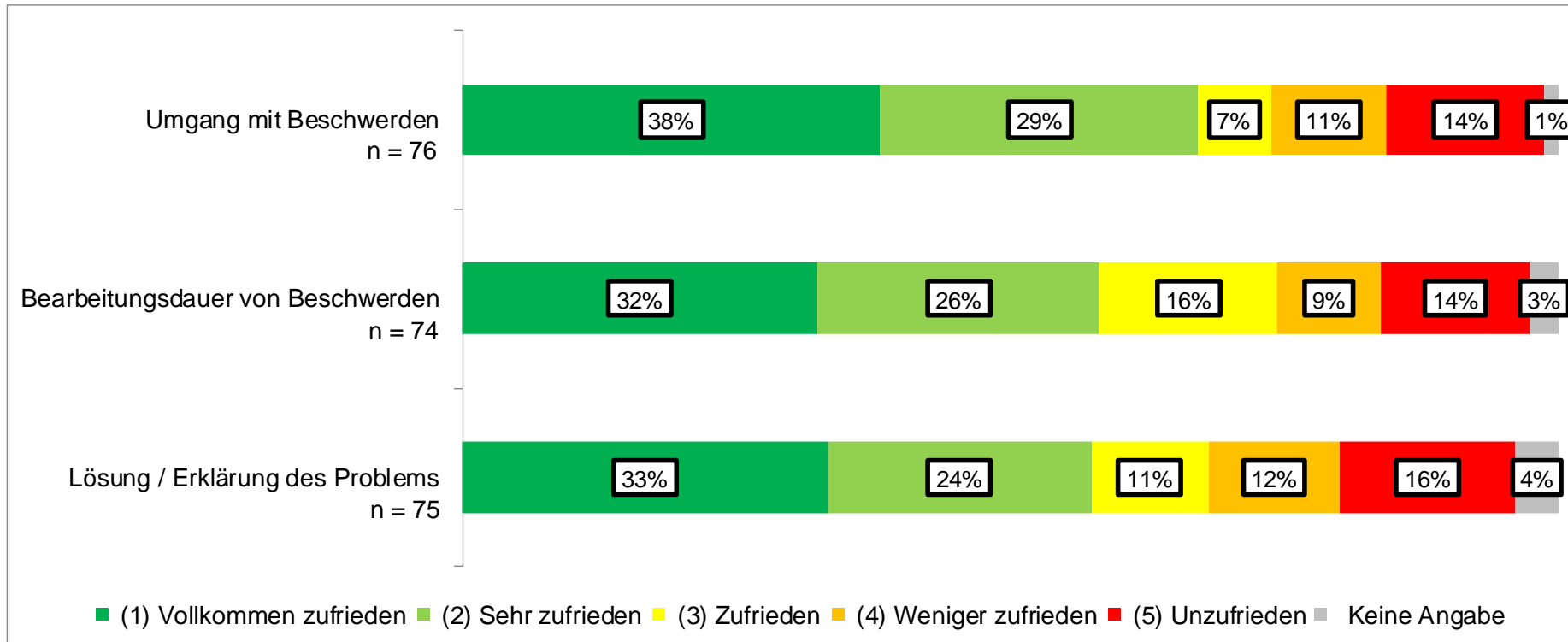
Anzahl = 1.045



Anzahl = 119

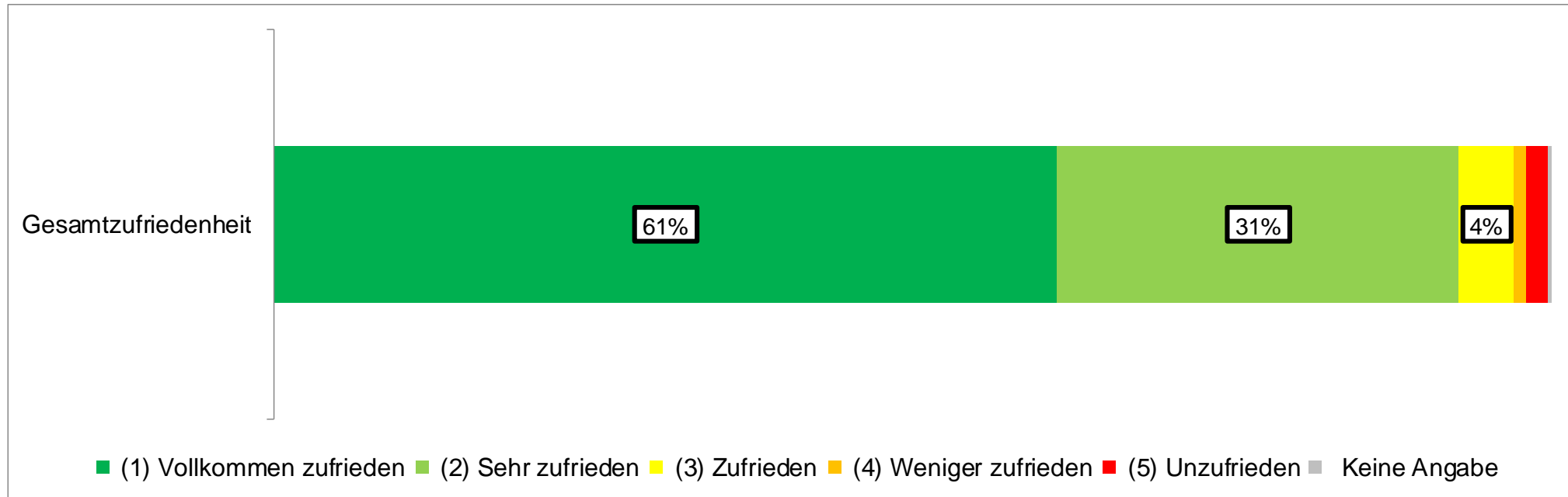
# Beschwerdemanagement

- In ca. 70 % der Fälle wurde zufriedenstellend mit der Beschwerde umgegangen. Das Beschwerdemanagement schnitt jedoch mit Bewertungen von 2,33 bis 2,51 am schlechtesten im Vergleich zu den anderen Kategorien ab.



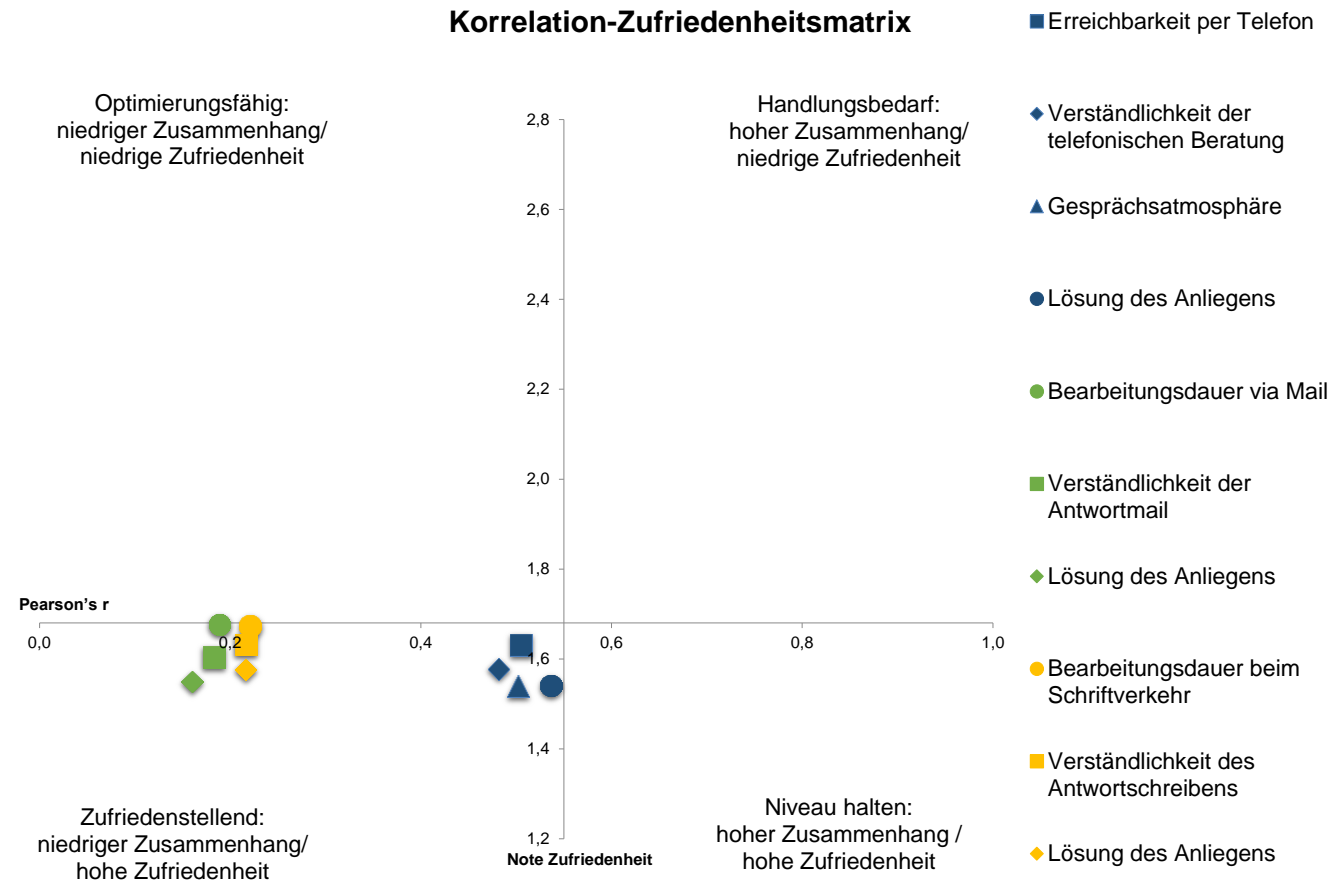
# Gesamtzufriedenheit

- Insgesamt sind 96 % der Bewertenden mit Der Treppenlift zufrieden, 61 % sind sogar vollkommen zufrieden und 31 % sehr zufrieden. Unzufrieden sind hingegen nur 2 %.



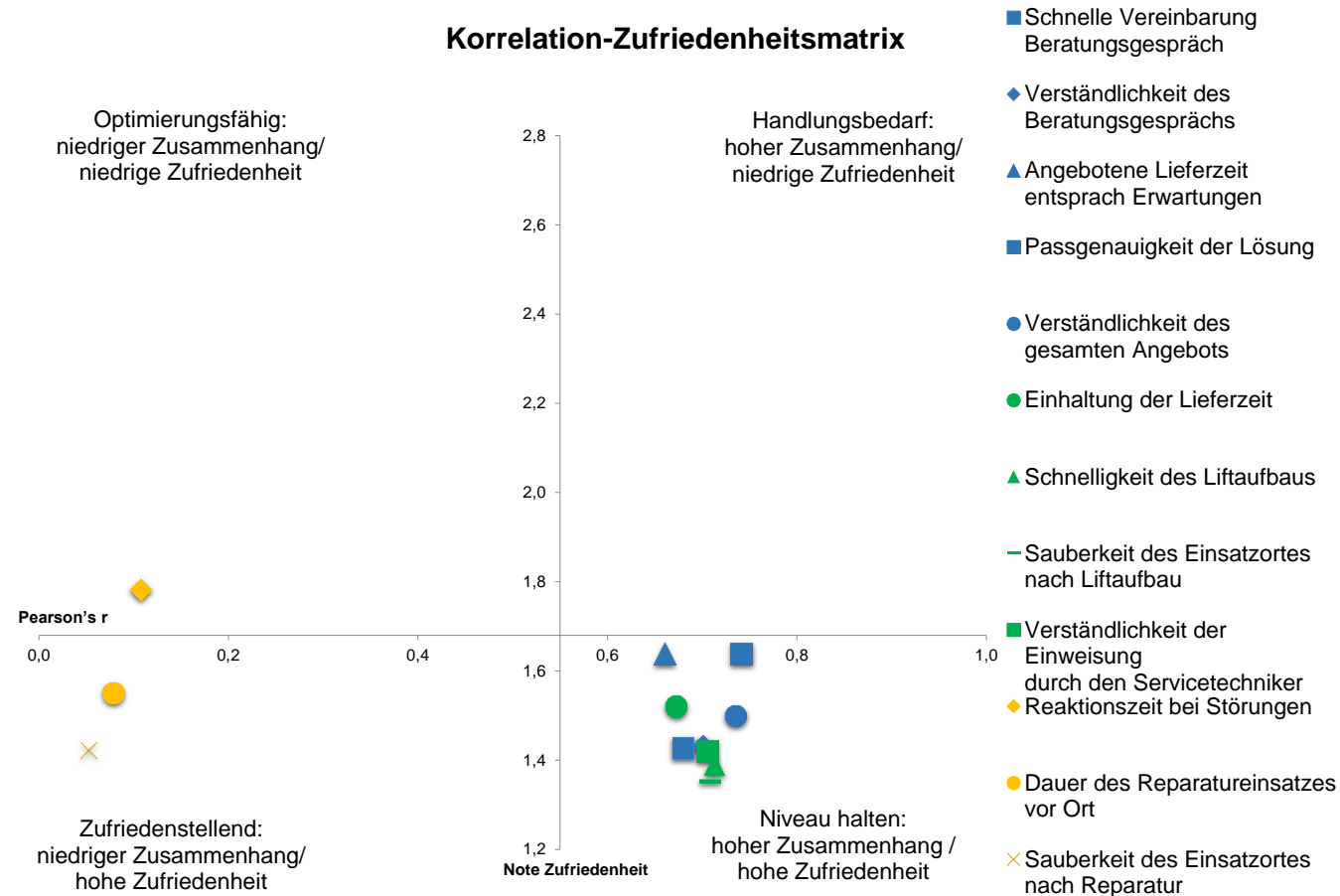
# Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Service über verschiedene Kontaktmöglichkeiten



# Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

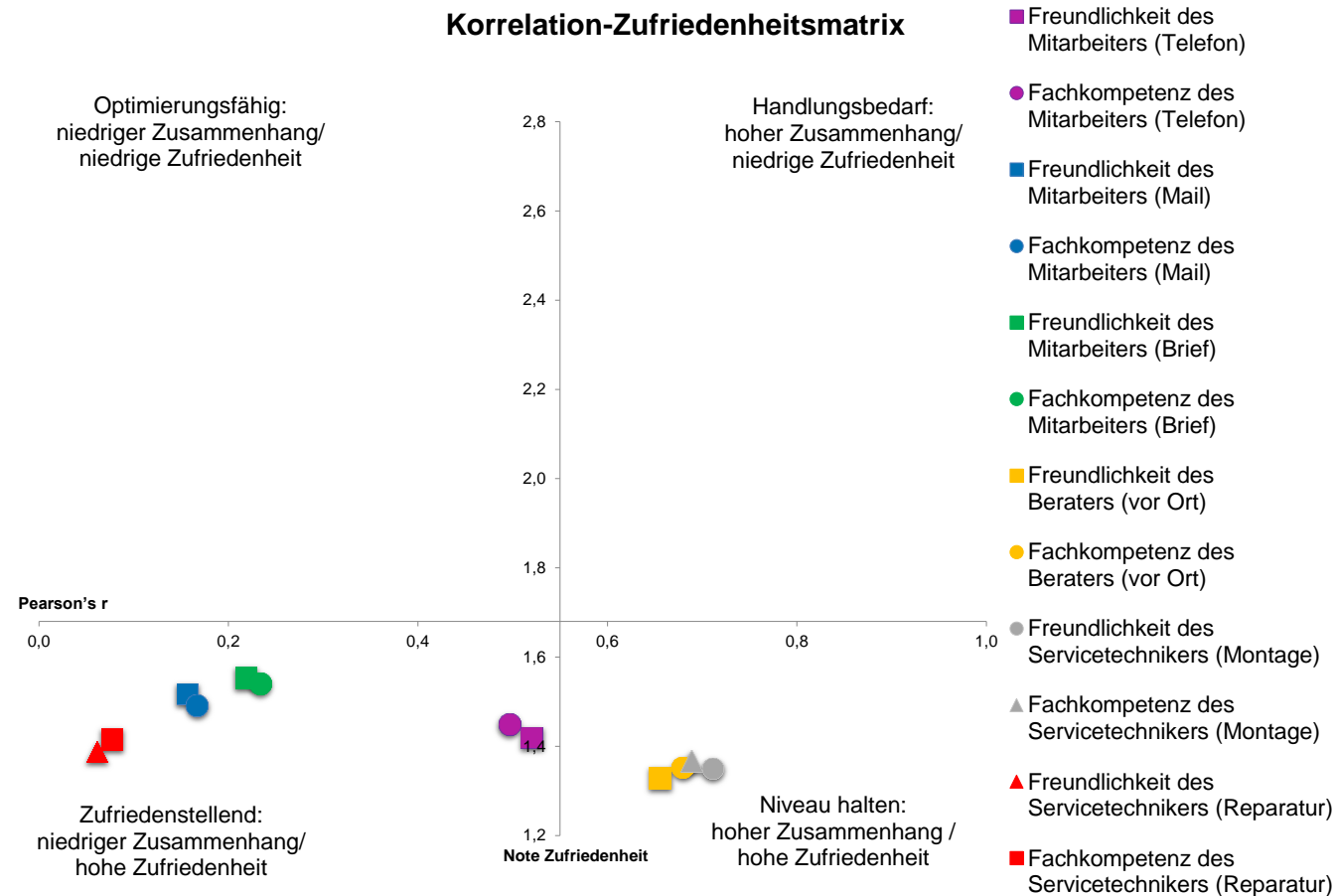
- Service vor Ort





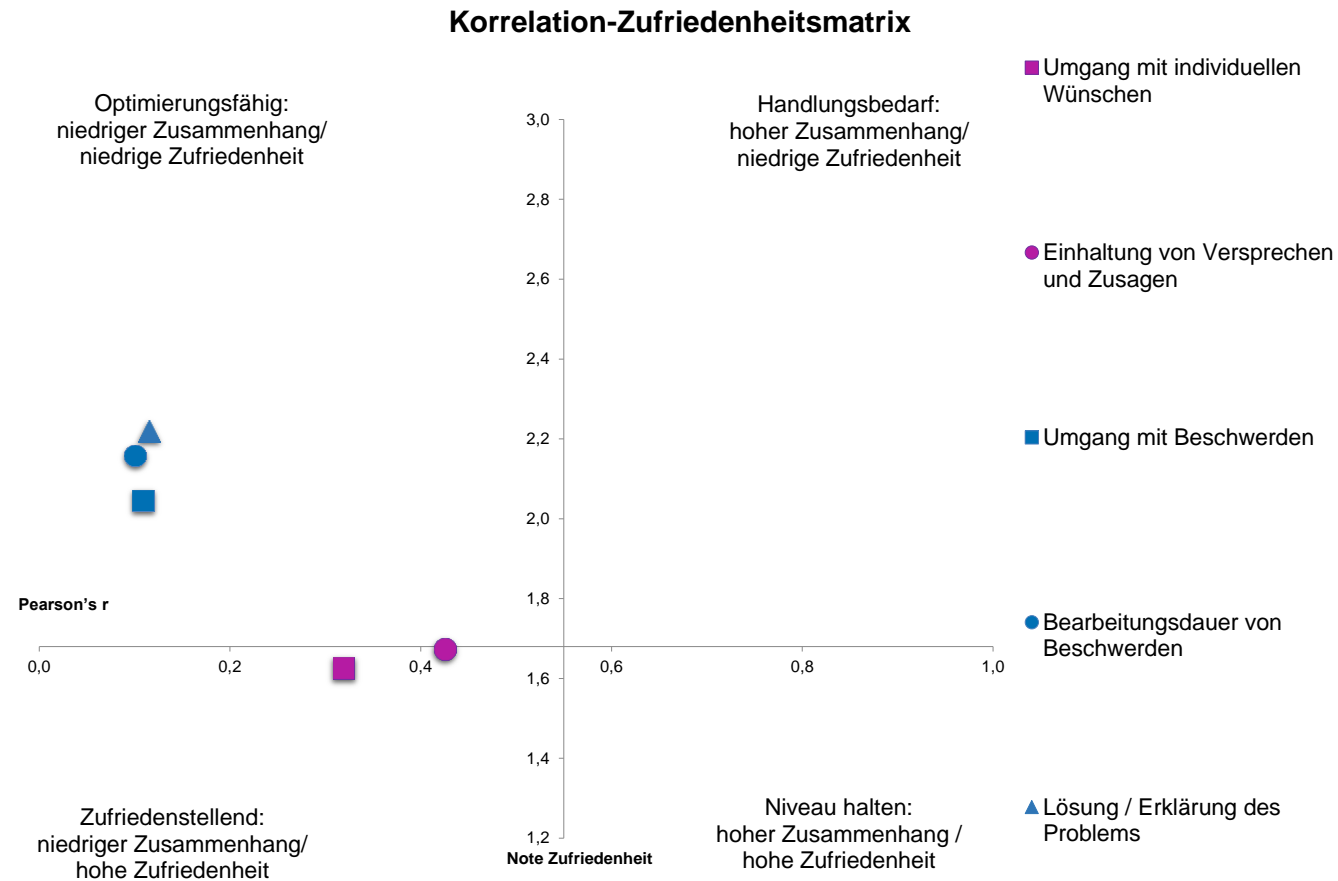
# Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Freundlichkeit und Fachkompetenz



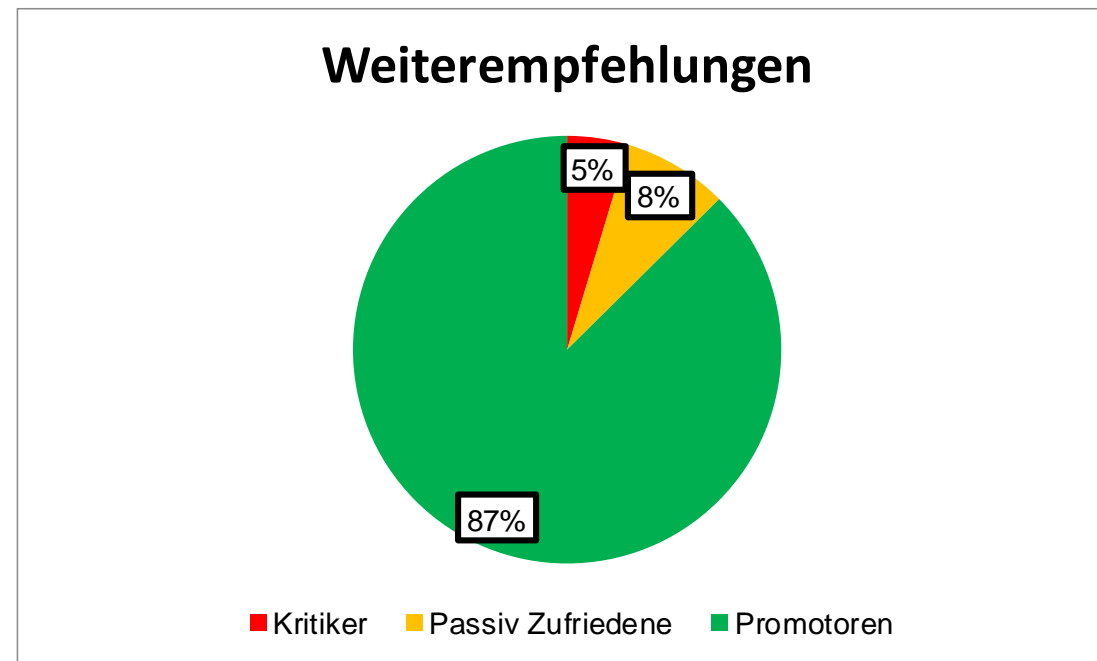
# Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Weitere Leistungsmerkmale und Beschwerdemanagement



# Gesamtzufriedenheit - Promoter

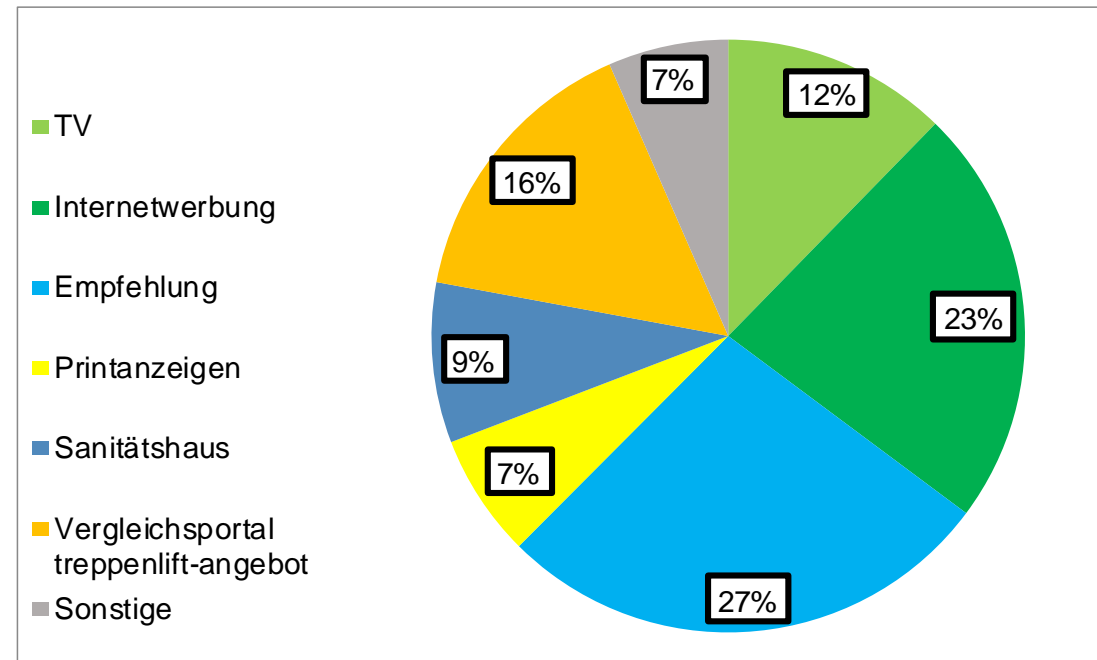
- 87 % der Bewertenden würden Der Treppenlift aktiv weiterempfehlen und nur 5 % waren Kritiker! Der NPS lag bei 83 %. Sehr gute Werte!



Anzahl = 1.098

# Aufmerksamkeit auf Der Treppenlift

- Am bedeutendsten waren Empfehlungen, 27 % wurden hierdurch auf Der Treppenlift aufmerksam. Darauf folgt das Internet mit 23 %.



Anzahl = 1236

\* Mehrfachnennungen möglich. Frage „Wie sind Sie auf Der Treppenlift 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 2,43 den für die Zertifizierung erforderlichen Sollwert von 2,20 nicht.
  - Es sollten Maßnahmen erarbeitet werden, um die Kundenzufriedenheit im Hinblick auf die Beschwerdebearbeitung zu verbessern.
  
- Verbesserungspotenzial 1
  - 31 % der Kunden waren unzufrieden, haben sich jedoch nicht beschwert.
  - Die Kunden sollten weiterhin animiert werden, Feedback zu geben, um schnellstmöglich auf negative Kundenerlebnisse reagieren zu können.
  
- Verbesserungspotenzial 2
  - Die Reaktionszeit des Reparaturservices vor Ort bei Störungen erzielte mit einer Bewertung von 1,78 die, abgesehen vom Beschwerdemanagement, schlechteste Bewertung.
  - Es sollten Maßnahmen erarbeitet werden, um auf Störungen schneller zu reagieren.