



Management Service

# TÜV SÜD geprüfte Kundenzufriedenheit

## Prüfbericht zur Zertifizierung

### 2021

## Liffta GmbH

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

**Unternehmen:** Liffta GmbH  
**Straße / Postfach:** Horbeller Str. 33  
**PLZ / Ort:** D-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



Lifta 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 4.000 Kunden mit einem Infobrief inklusive Fragebogen angeschrieben.</li><li>• 1.620 Kunden antworteten im angegebenen Zeitraum.</li><li>• Damit haben sich 40,50 % der Angeschriebenen beteiligt.</li></ul>
Gegenstand	<ul style="list-style-type: none"><li>• Erhebung der Kundenzufriedenheit der Lifta 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 1.620 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 einen Wert von 1,52.
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 6 %. Der NPS liegt bei 80 %.
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

### Verbesserungspotenziale

### Nebenabweichungen

### Abweichungen

Die Reaktionszeit des Reparaturservices vor Ort bei Störungen erzielte mit einer Bewertung von 1,79 die, abgesehen vom Beschwerdemanagement, die schlechteste Bewertung.

Alle Aspekte des Beschwerdemanagements (Umgang mit Beschwerden, Bearbeitungsdauer von Beschwerden sowie Lösung / Erklärung des Problems) lagen zwischen Zufriedenheitswerten von 2,37 und 2,62 und konnten somit den für die Zertifizierung notwendigen Sollwert nicht erreichen.

Gesamtanzahl: 1

Gesamtanzahl: 1

Gesamtanzahl: 0

# Inhalt

Hintergrund der Erhebung

Management Summary der Ergebnisse

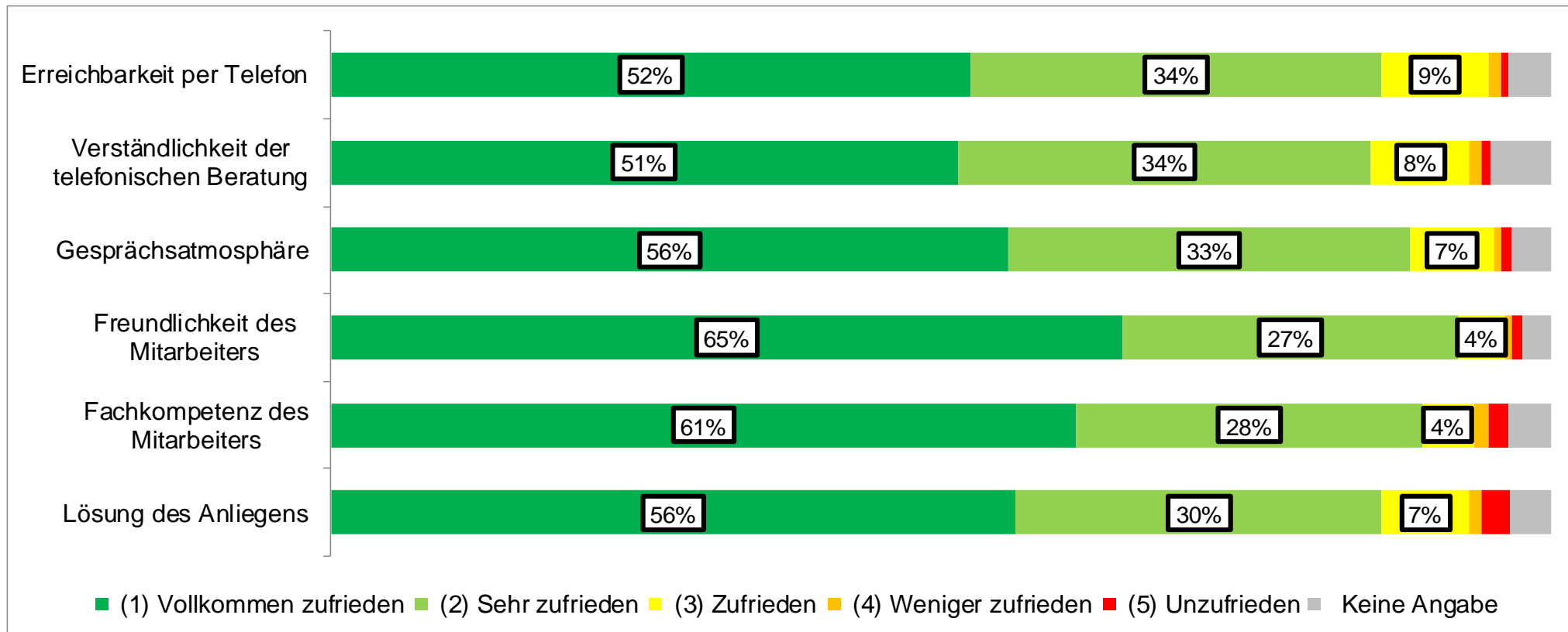
Integration der Erhebungsergebnisse

Verbesserungspotenziale, Nebenabweichungen, Abweichungen



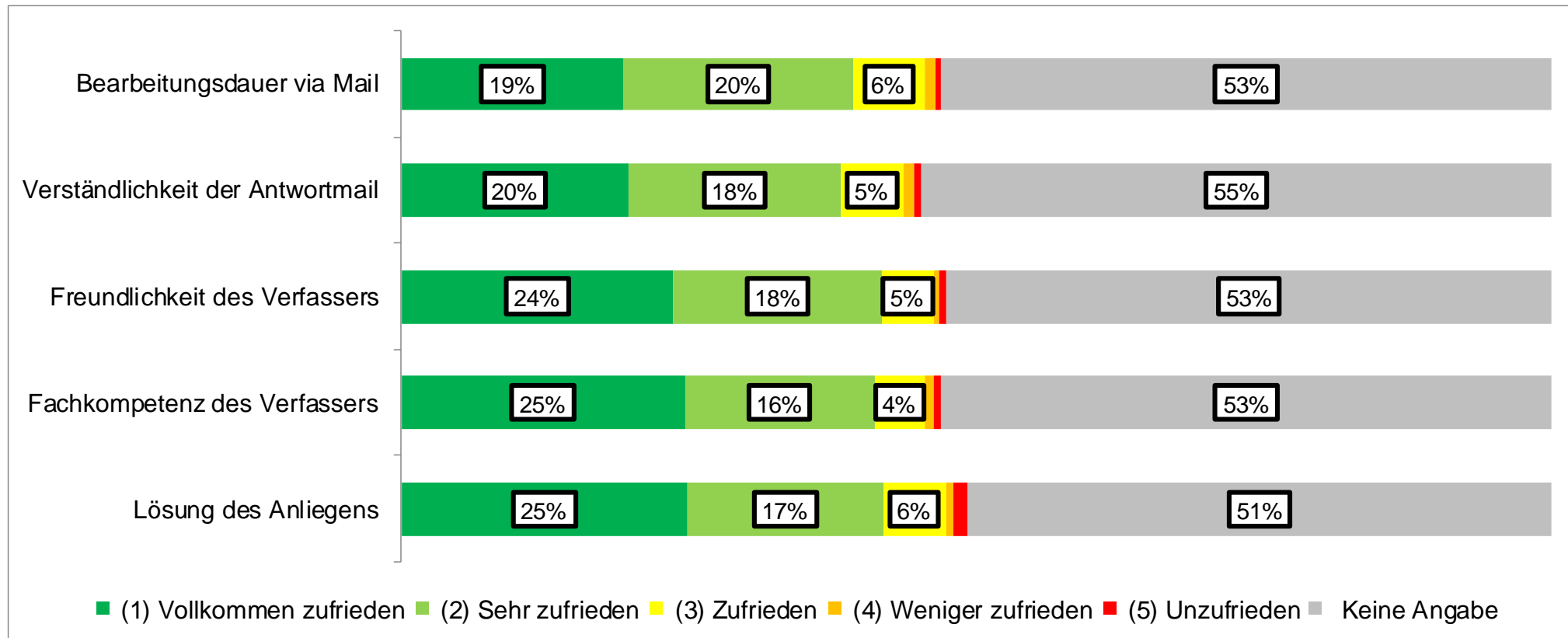
# Service am Telefon

- Mindestens 85 % der Kunden, die eine Bewertung zum telefonischen Service abgaben, waren bei allen abgefragten Aspekten zufrieden. Besonders gut wurde dabei die Freundlichkeit des Mitarbeiters bewertet.



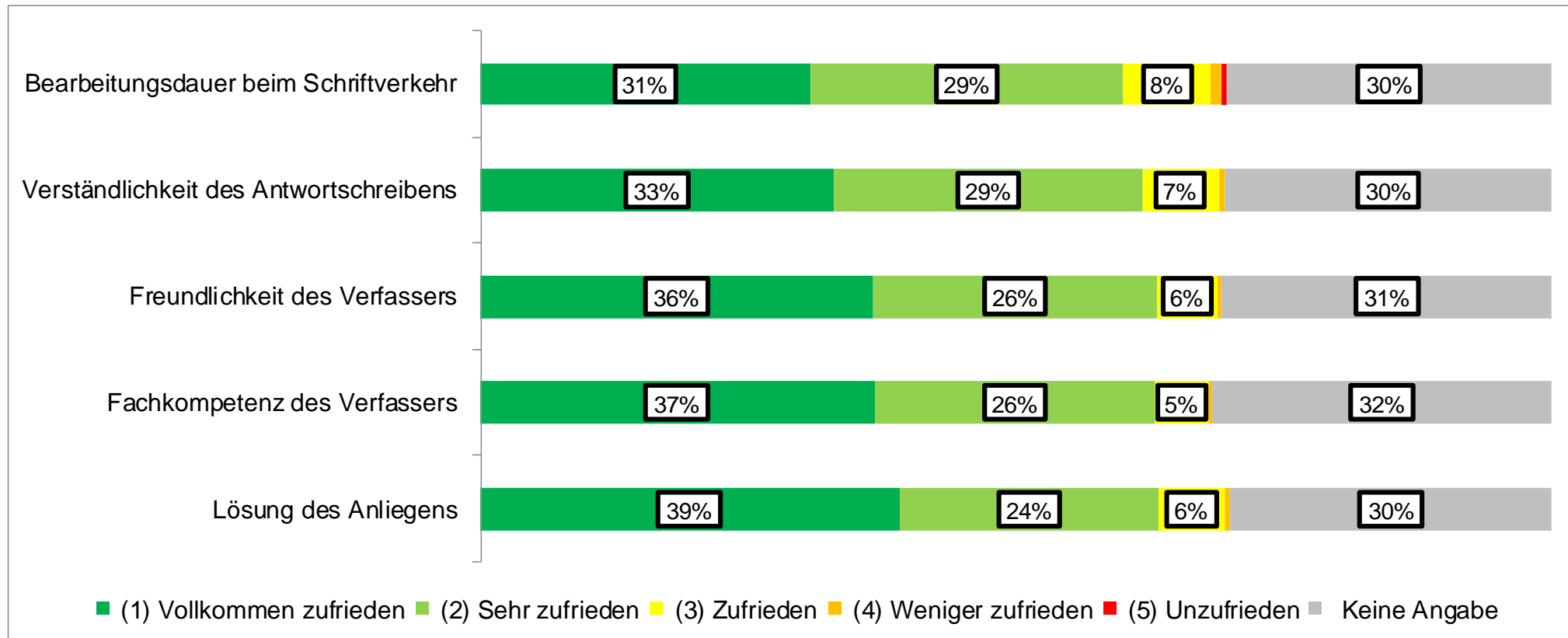
# Service via E-Mail

- Zum Service via E-Mail machte nur etwa die Hälfte der bewertenden Kunden Angaben. Die Ergebnisse waren in Bezug auf alle Aspekte zufriedenstellend.



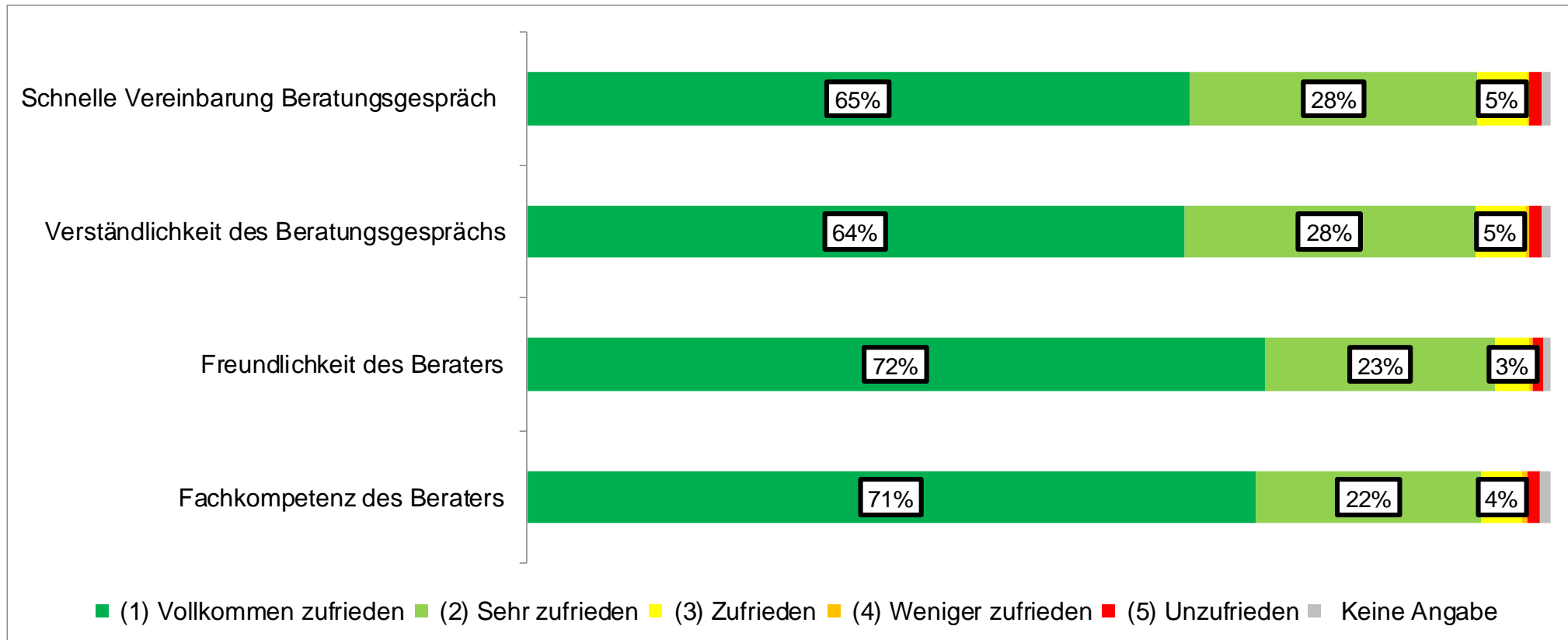
# Service via Brief

- Die Ergebnisse des Services via Brief wiesen bei allen abgefragten Items ein ähnliches, zufriedenstellendes Muster auf.



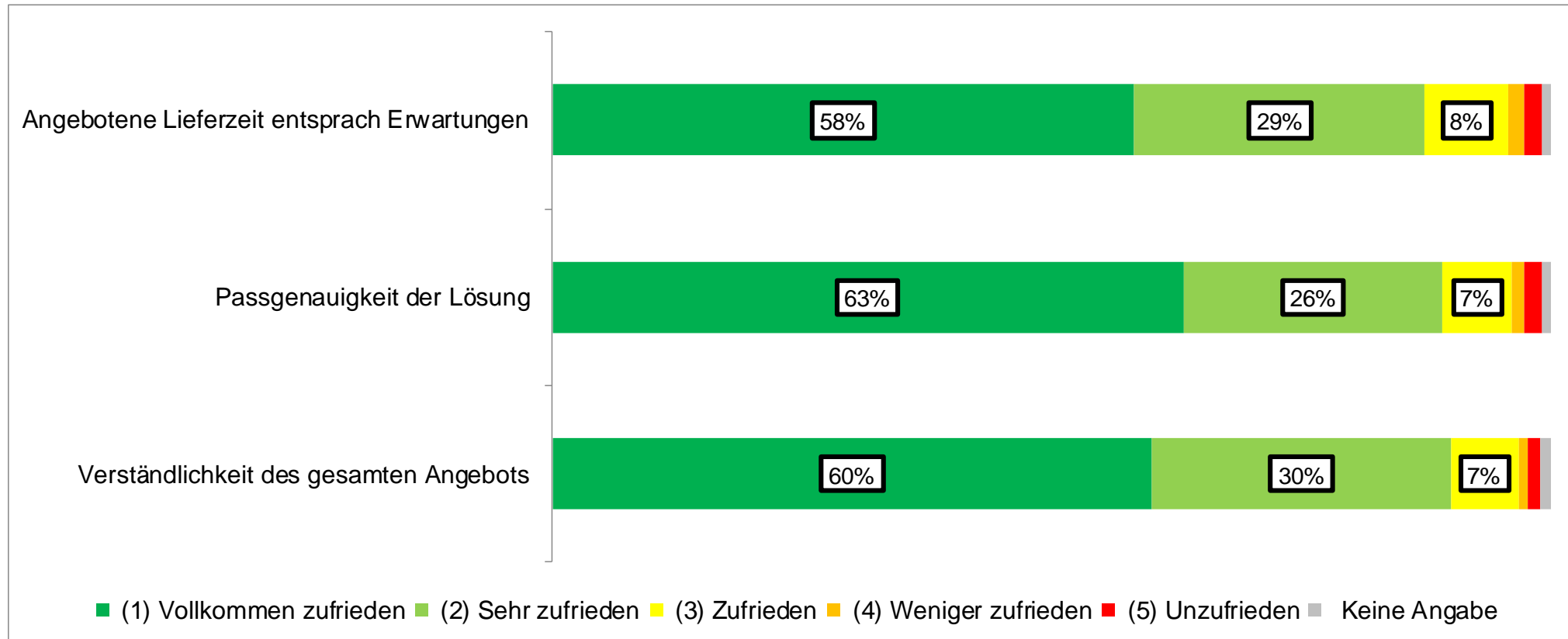
# Servicegespräch vor Ort

- Die Servicegespräche vor Ort wurden von fast allen Bewertenden als mindestens zufriedenstellend wahrgenommen. Maximal 4 % der Bewertenden drückten mit ihrer Bewertung Unzufriedenheit aus.



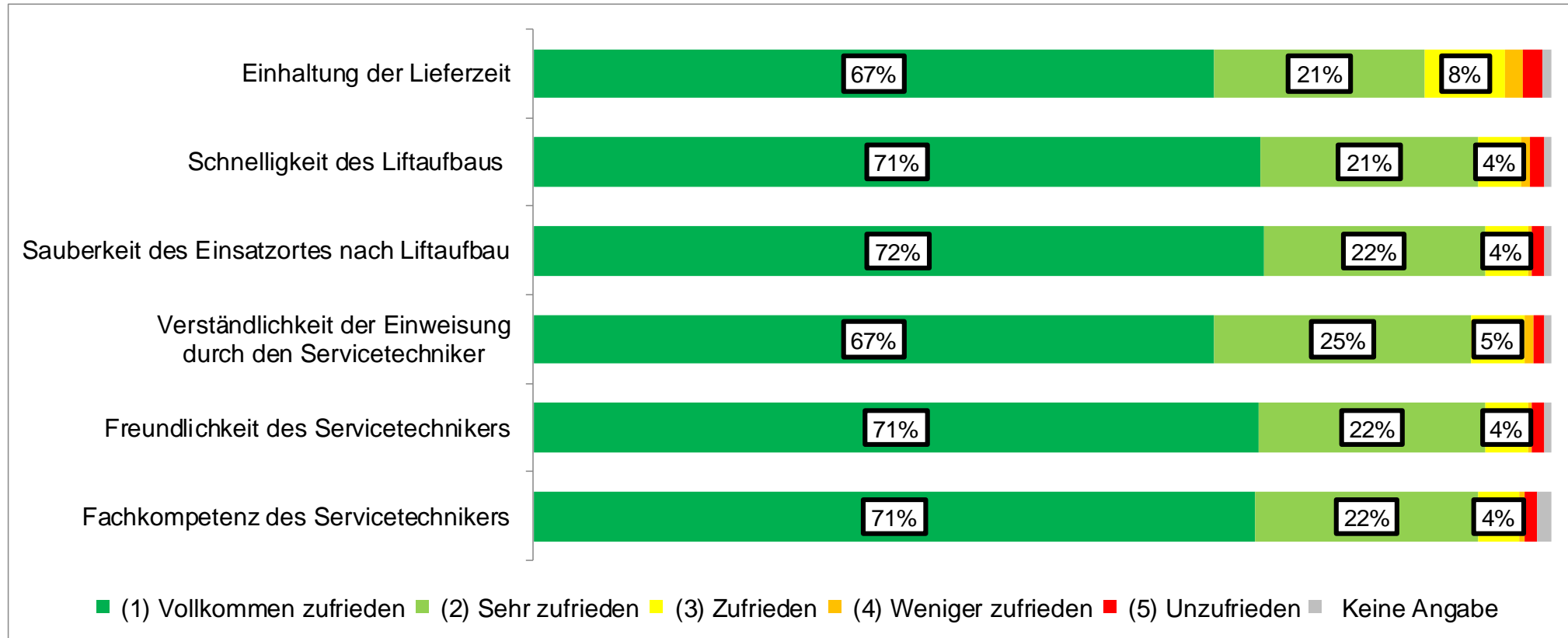
# Servicegespräch vor Ort

- Die angebotene Lieferzeit entsprach überwiegend den Erwartungen. Zudem nahmen ein Großteil der Bewertenden die Lösung als passgenau und das Angebot als verständlich wahr.



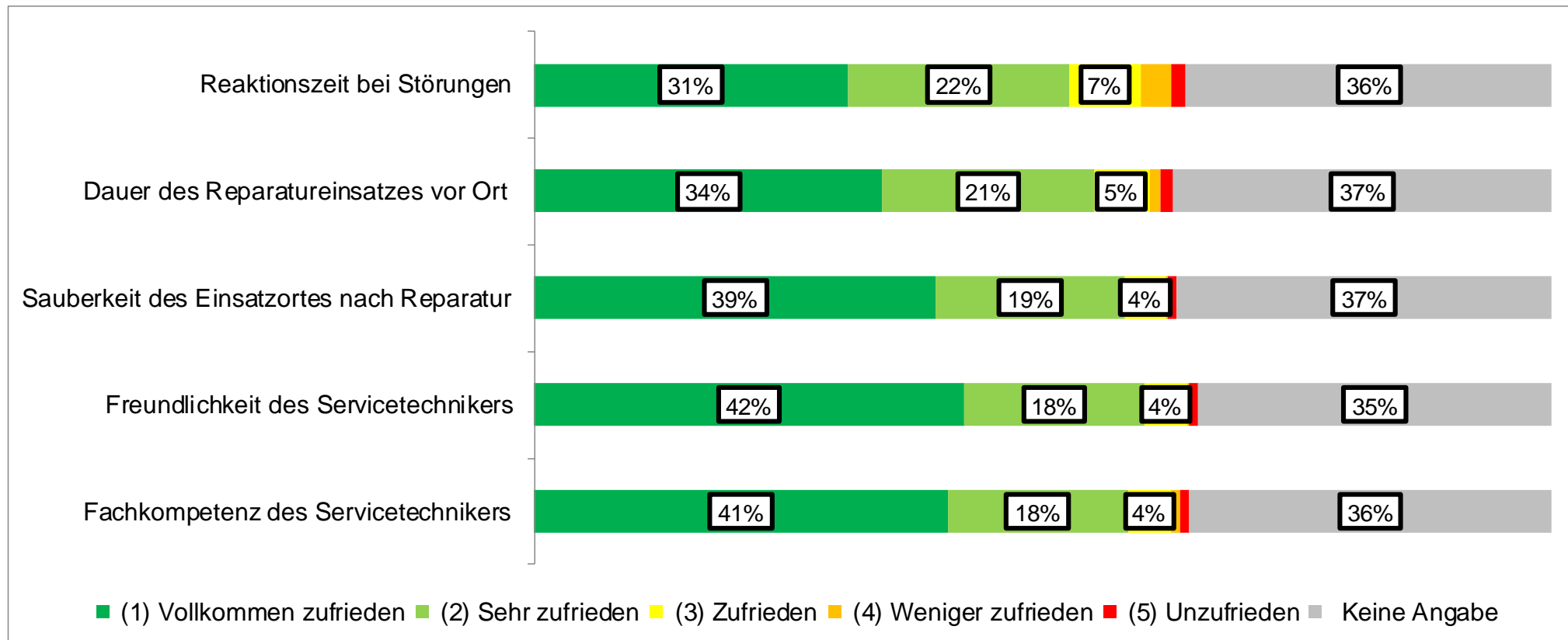
# Montageservice vor Ort

- Alle Items des Montageservices vor Ort wurden von durchschnittlich 70 % der bewertenden Kunden als vollkommen zufriedenstellend wahrgenommen.



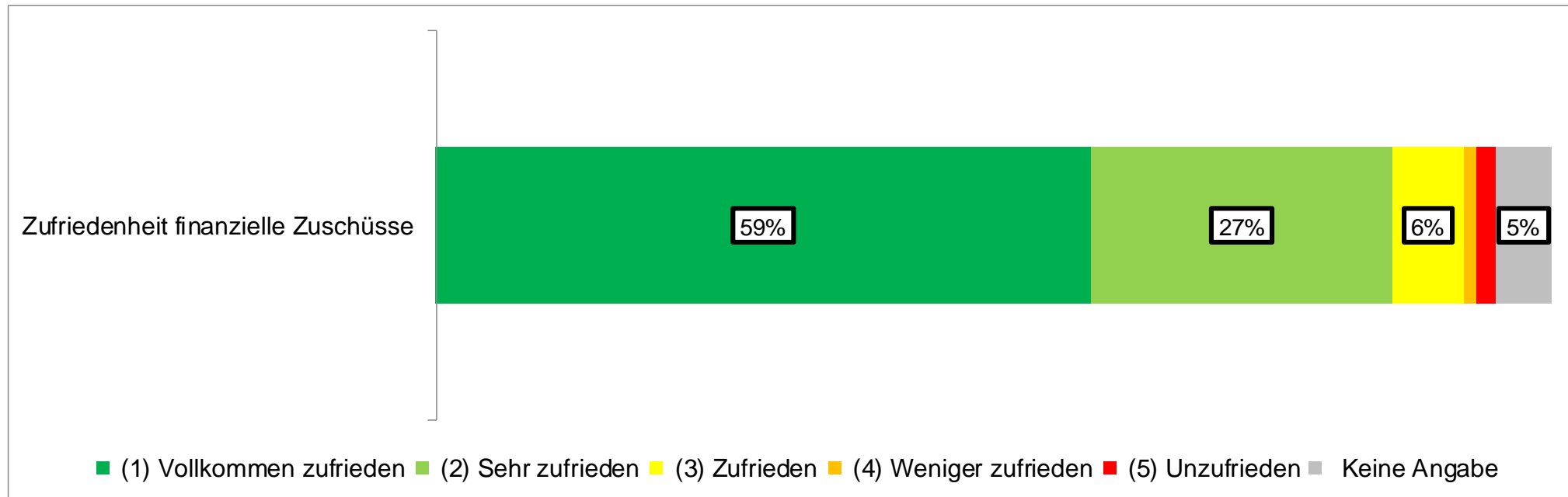
# Reparaturservice vor Ort

- Etwa 65 % der Bewertenden machten Angaben zu Erfahrungen mit einer Reparatur vor Ort. Besonders gut wurden die Sauberkeit des Einsatzortes nach Reparatur und die Freundlichkeit der Techniker bewertet.



# Finanzielle Zuschüsse

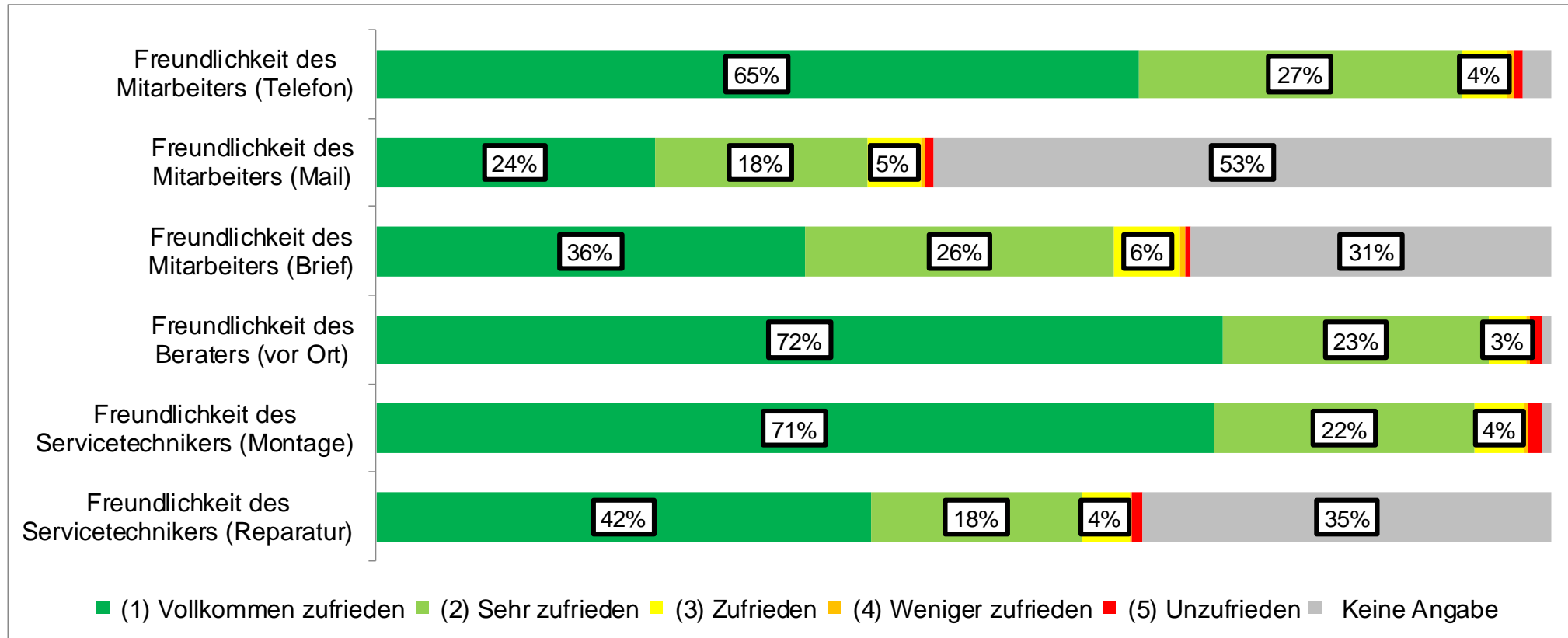
- Mindestens zufrieden mit der Beratung hinsichtlich der finanziellen Zuschüssen gewesen zu sein, gaben 92 % der Kunden, die die finanziellen Zuschüsse bewerteten, an.





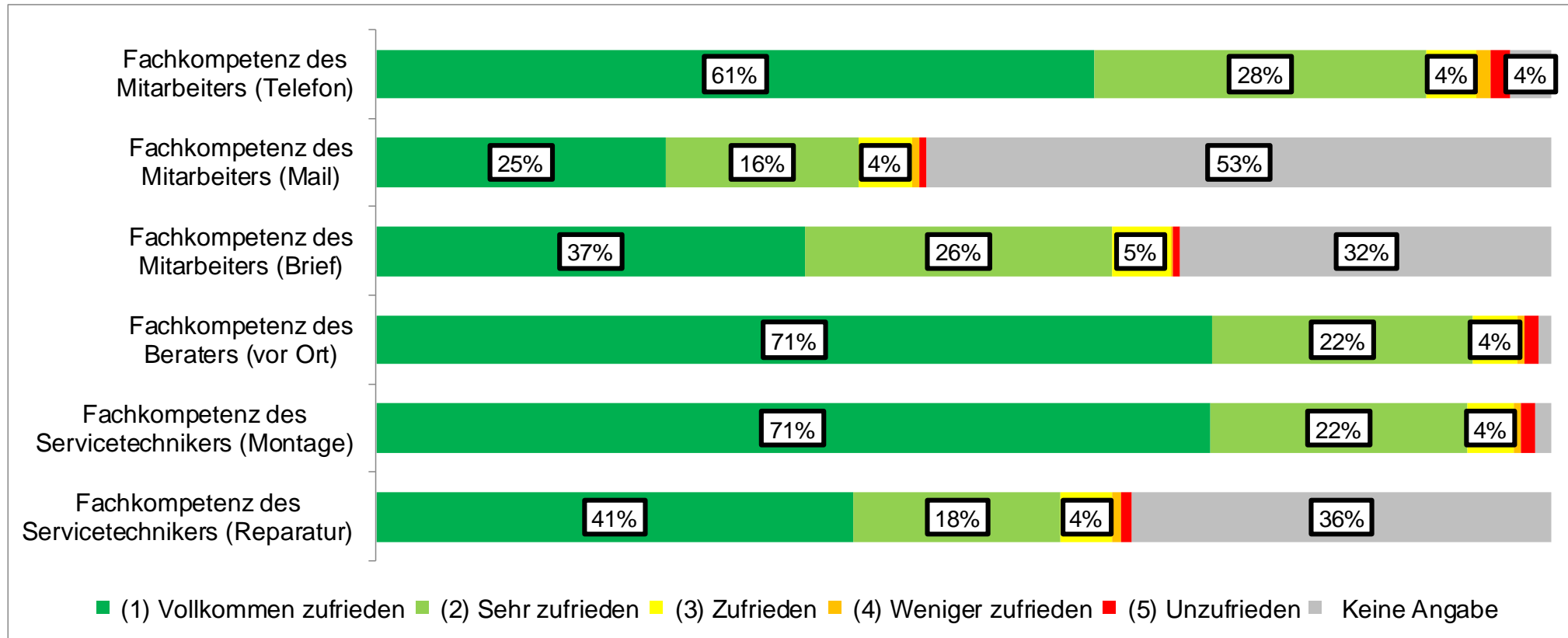
# Leistungsmerkmale des Service von Lifta

- Die Freundlichkeit der Mitarbeiter wurde in allen Bereichen in mehr als der Hälfte der Fälle als vollkommen zufriedenstellend wahrgenommen.



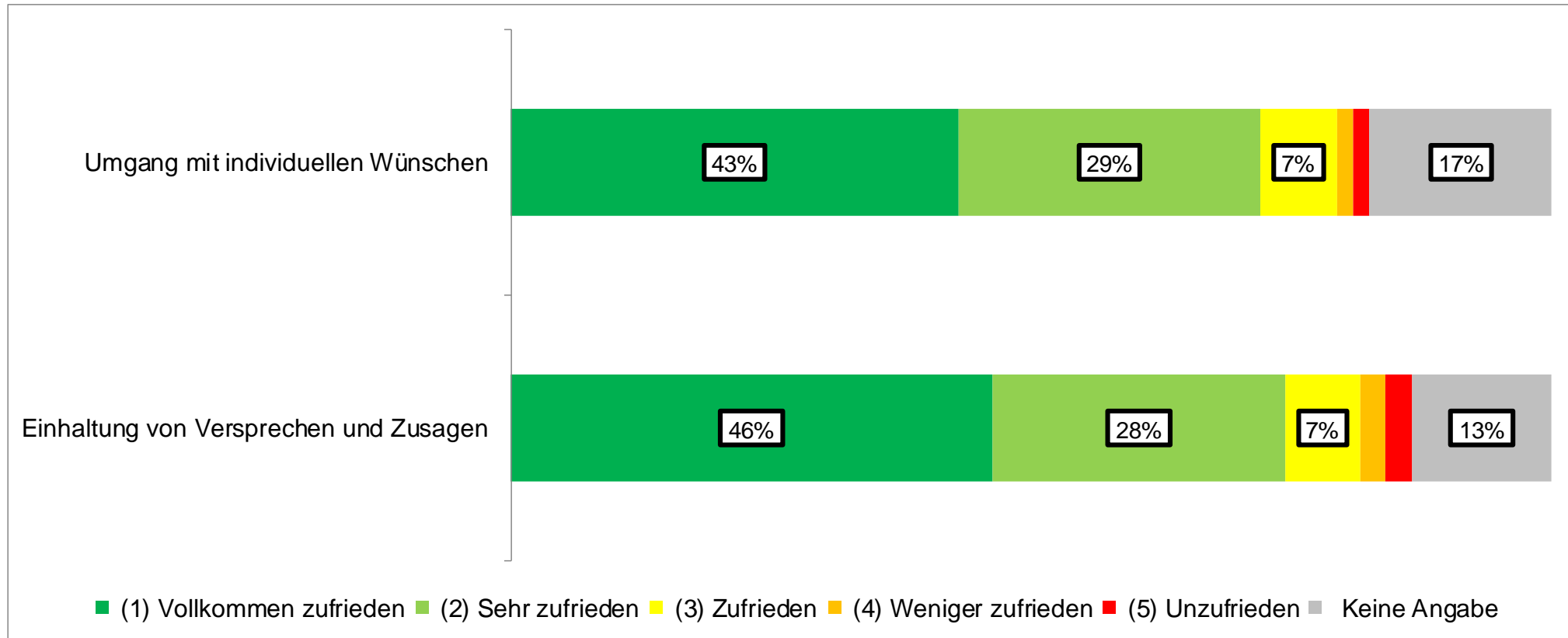
# Leistungsmerkmale des Service von Lifta

- Mit der Fachkompetenz der Mitarbeiter waren nahezu alle bewertenden Kunden zufrieden.



# Leistungsmerkmale des Service von Lifta

- Die Erfahrungen bezüglich des Umgangs mit individuellen Wünschen und der Einhaltung von Versprechen wurden überwiegend positiv bewertet. Selten wurde angegeben, in diesen Aspekten unzufrieden gewesen zu sein.



# Beschwerdemanagement

- In den letzten 12 Monaten waren 13 % der bewertenden Kunden unzufrieden. 75 % der Bewertenden beschwerten sich bei der Lifta GmbH. 25 % äußerten ihre Beschwerde nicht.

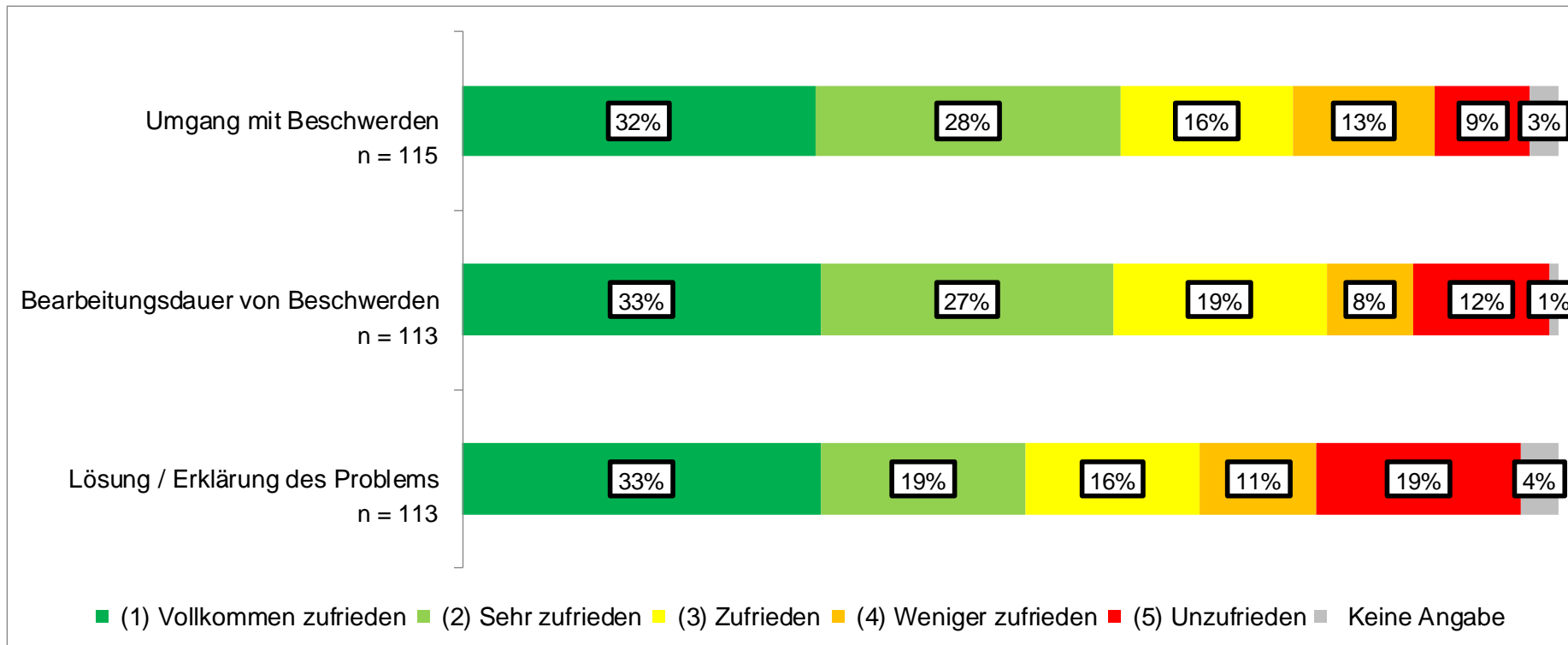


Anzahl = 1.462

Anzahl = 163

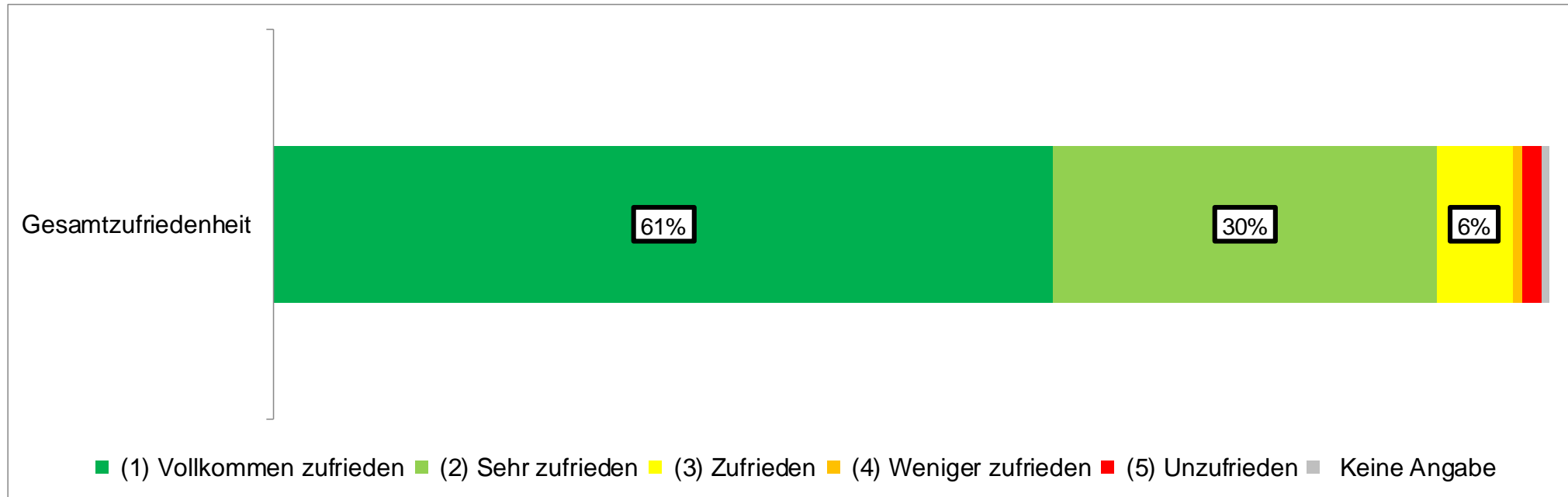
# Beschwerdemanagement

- Alle Einzelkriterien des Beschwerdemanagements konnten mit durchschnittlichen zwischen 2,37 und 2,62 den für die Zertifizierung notwendigen Sollwert nicht erreichen.



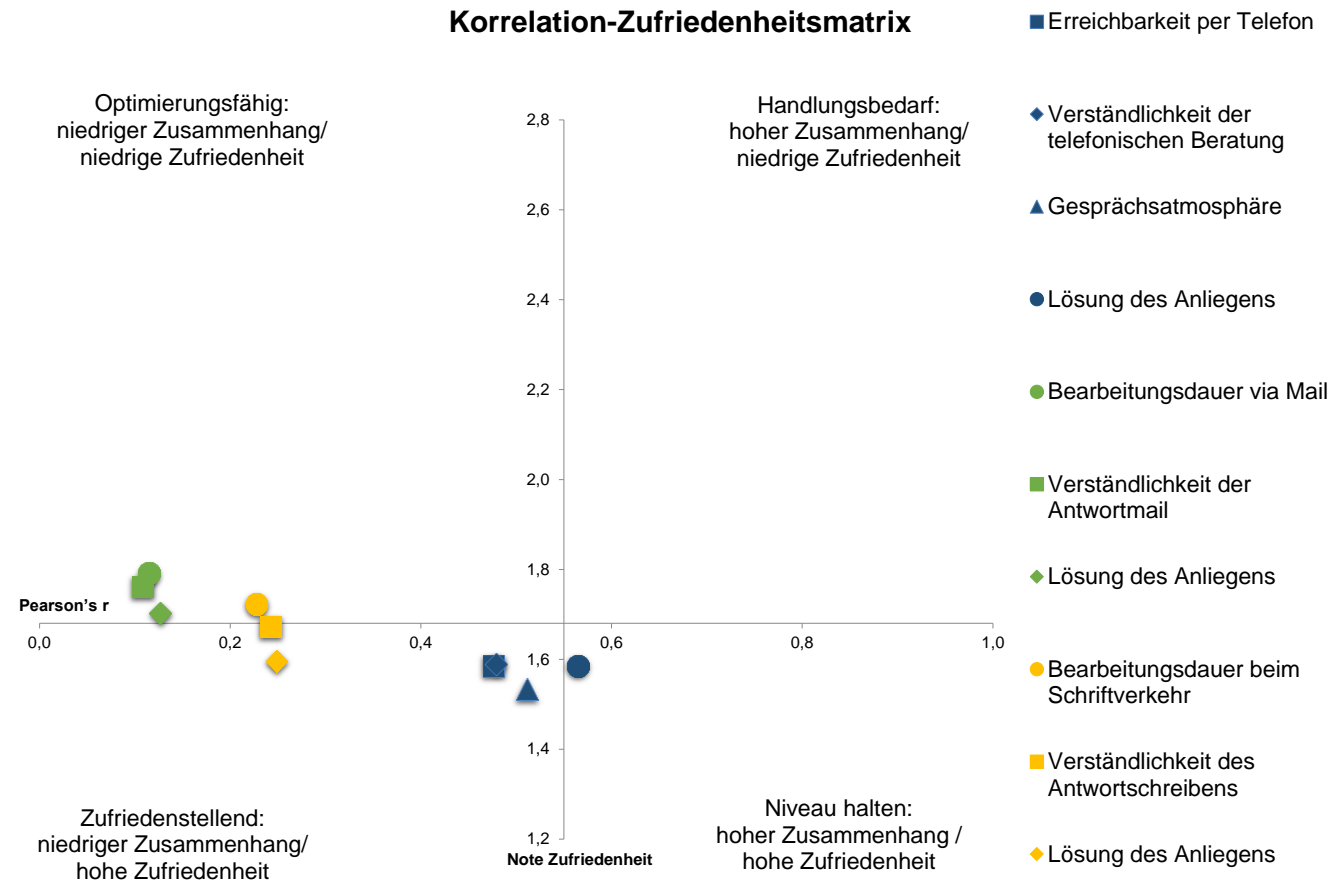
# Gesamtzufriedenheit

- Die Gesamtzufriedenheit wies mit 97 % zufriedenen Kunden ein sehr gutes Ergebnis auf.



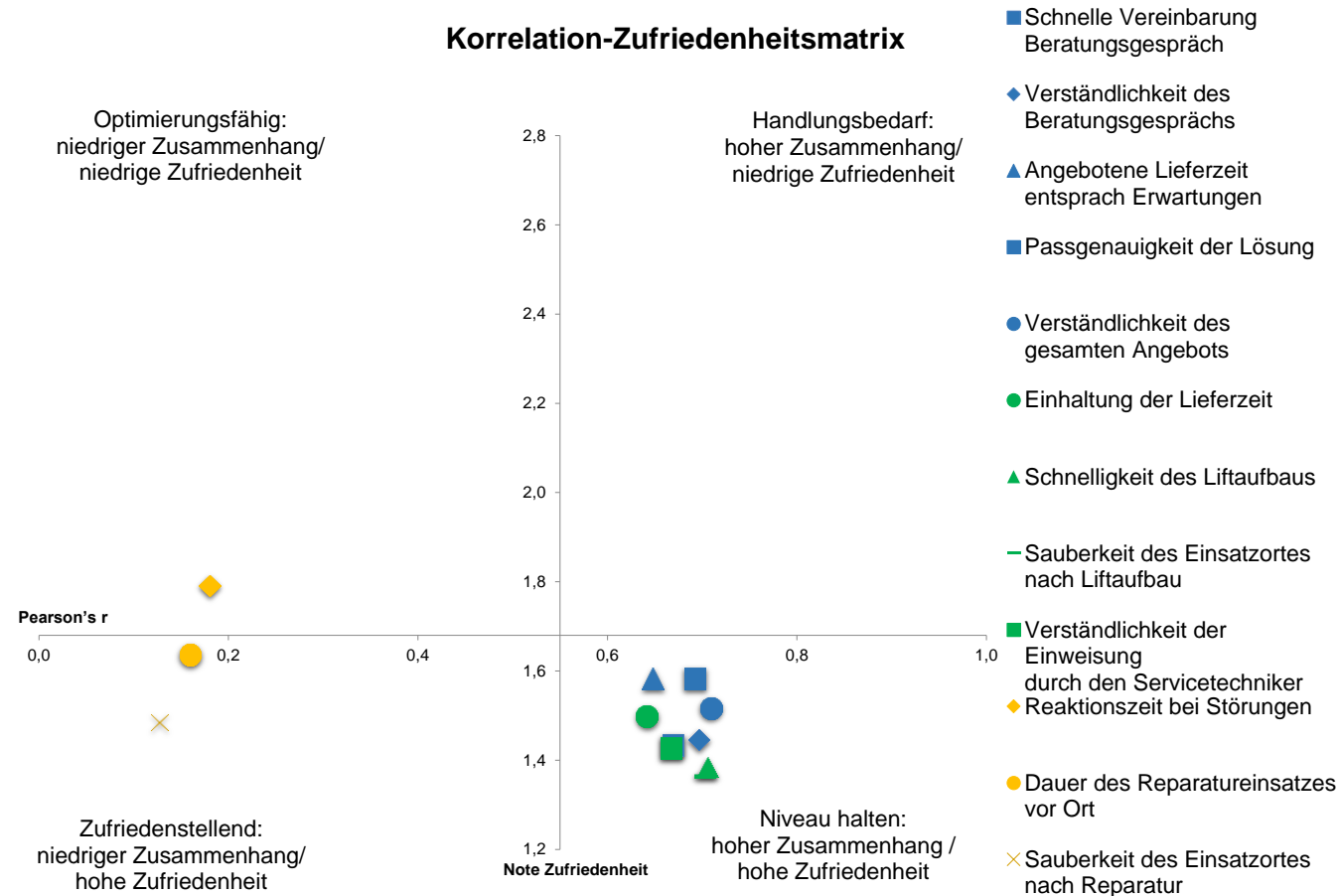
# Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Service über verschiedene Kontaktmöglichkeiten



# Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

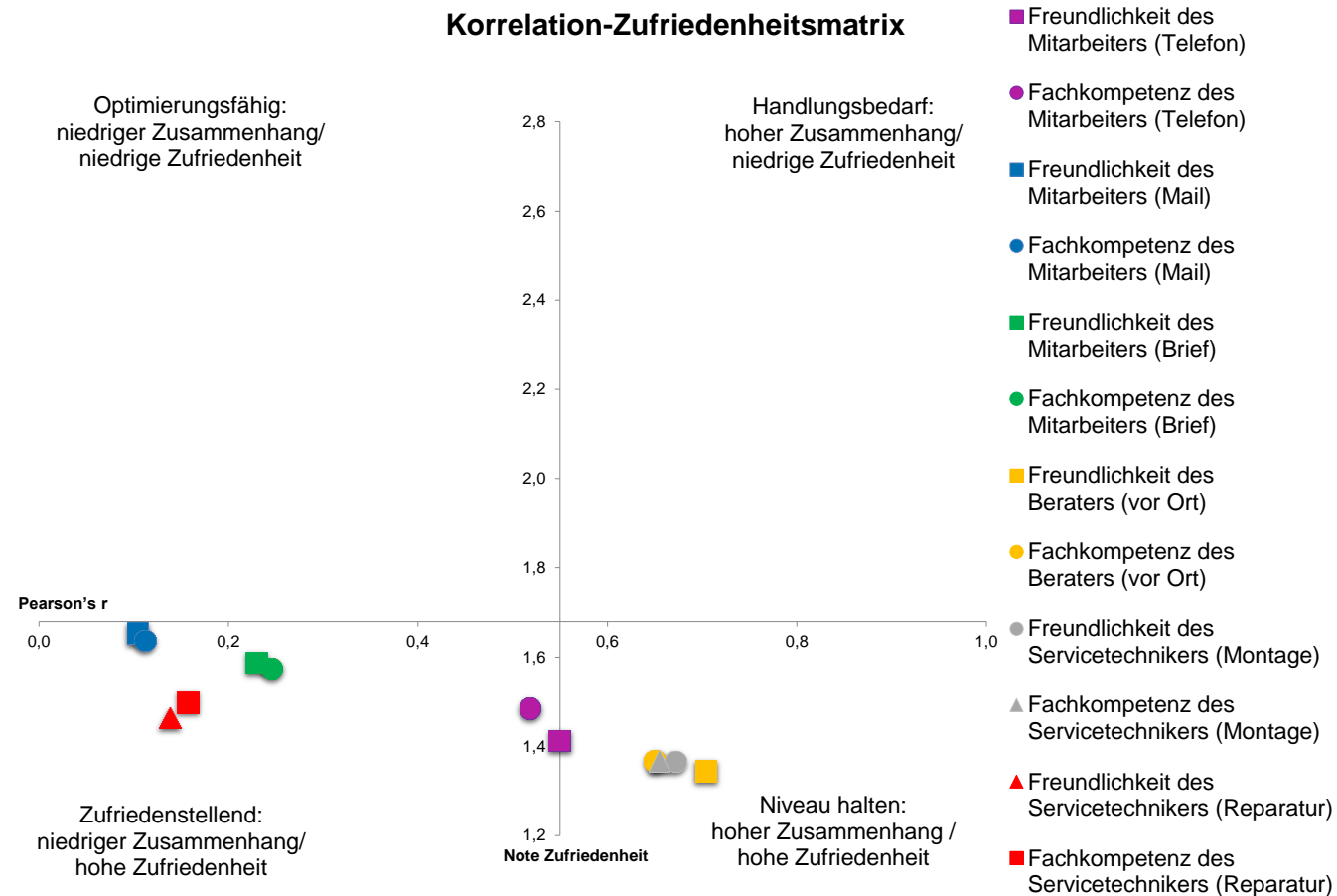
- Service vor Ort





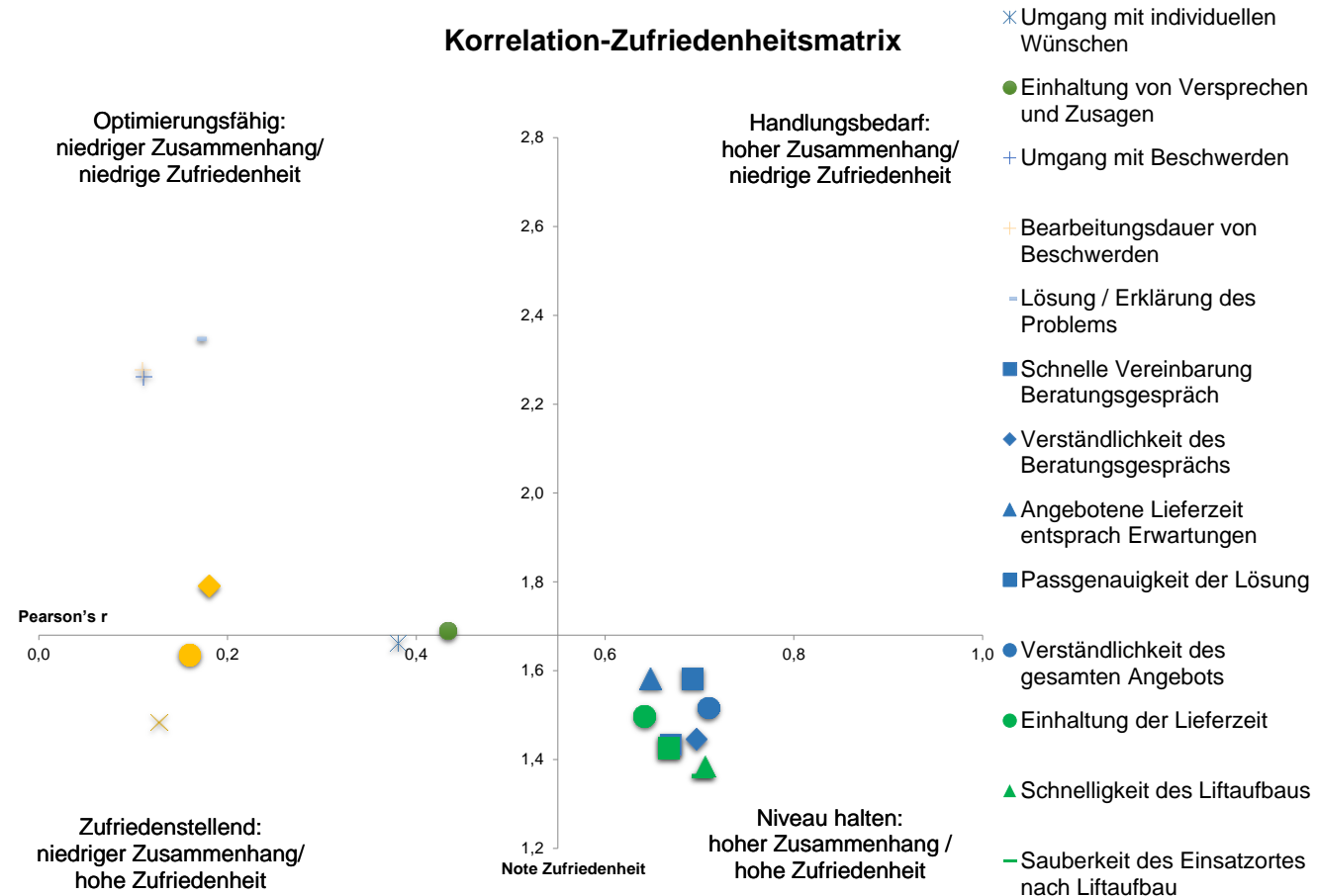
# Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Freundlichkeit und Fachkompetenz



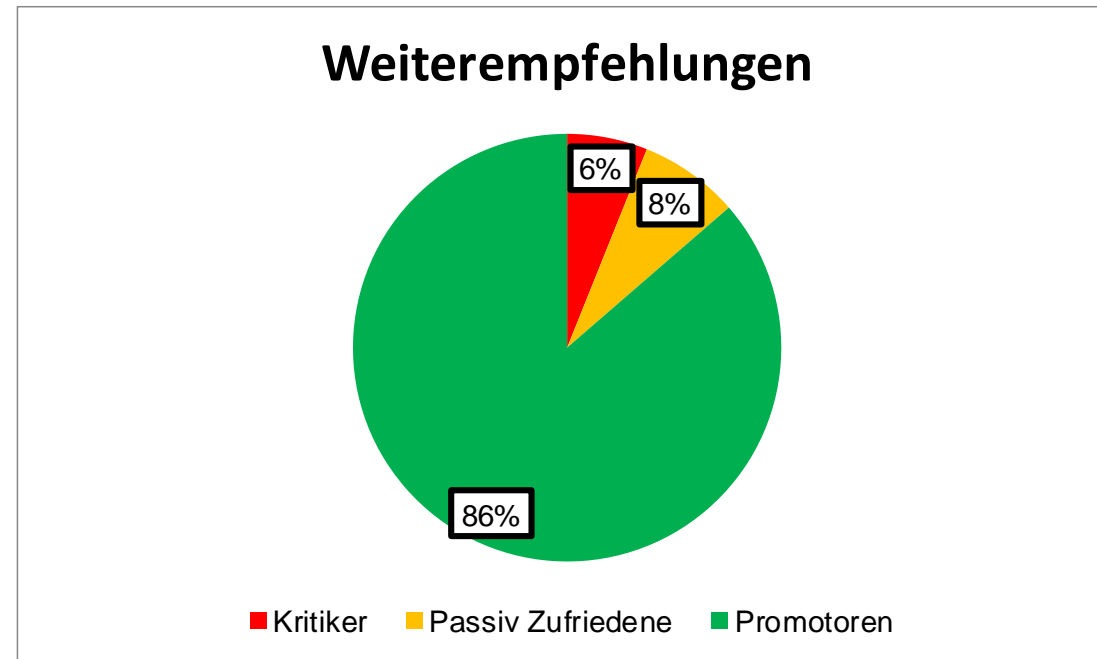
# Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Weitere Leistungsmerkmale und Beschwerdemanagement



# Gesamtzufriedenheit - Promoter

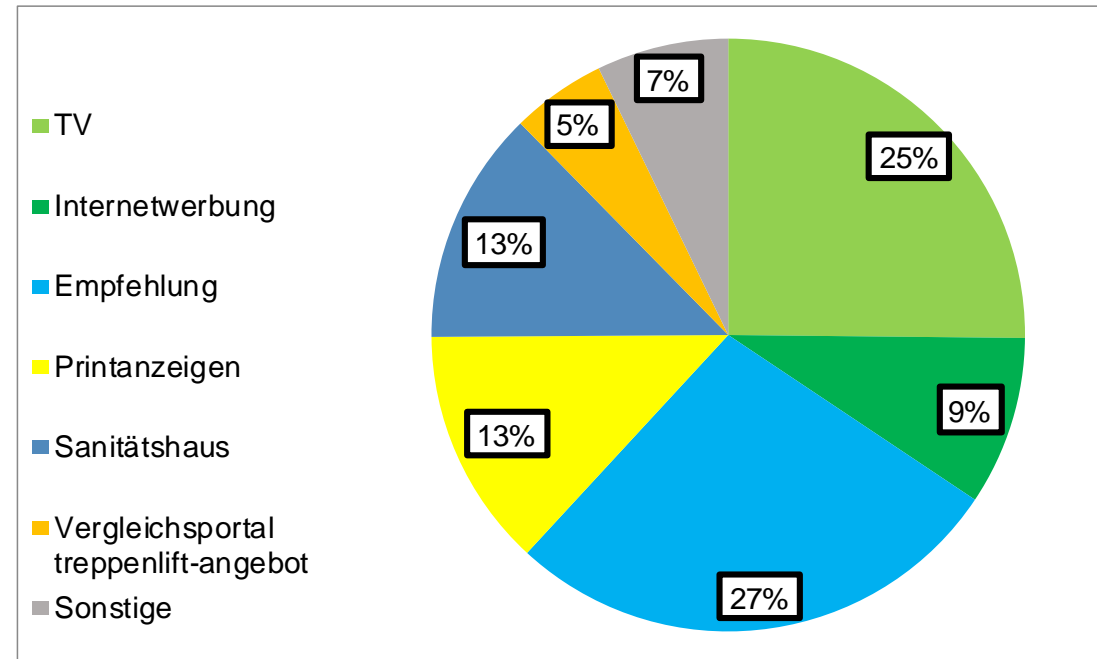
- Die Angabe, Lifta aktiv weiterzuempfehlen, machten 86 % der Befragten.



Anzahl = 1.548

# Aufmerksamkeit auf Lifta

- Aufmerksam auf Lifta wurde jeweils etwa ein viertel der bewertenden Kunden durch TV-Werbung und Empfehlungen. Sanitätshäuser und Printanzeigen bedingten an dritter Stelle ein ähnliches Maß an Aufmerksamkeit.



\* Mehrfachnennungen möglich. Frage „Wie sind Sie auf Lifta 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

- Nebenabweichungen1
  - Alle Aspekte des Beschwerdemanagements (Umgang mit Beschwerden, Bearbeitungsdauer von Beschwerden sowie Lösung / Erklärung des Problems) konnten den für die Zertifizierung notwendigen Sollwert nicht erreichen.
  - Erarbeiten Sie Maßnahmen, um die Zufriedenheit der Kunden mit der Bearbeitung von Beschwerden zu steigern.
  
- Verbesserungspotenzial 1
  - Die Reaktionszeit des Reparaturservices vor Ort bei Störungen erzielte mit einer Bewertung von 1,79 die, abgesehen vom Beschwerdemanagement, schlechteste Bewertung.
  - Es sollten Maßnahmen erarbeitet werden, um auf Störungen schneller zu reagieren.