



Management Service

TÜV SÜD geprüfte Kundenzufriedenheit

Prüfbericht zur Zertifizierung

2021

sani-trans GmbH - eine Marke der Liftstar GmbH

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

Unternehmen: sani-trans eine Marke der Liftstar GmbH
Straße / Postfach: Riedheimer Straße 10
PLZ / Ort: 89129 Langenau
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

sani-trans[®]

Der Partner von Lifta

sani-trans 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 1.984 Kunden mit einem Anschreiben inklusive Fragebogen kontaktiert.• 413 Kunden antworteten im angegebenen Zeitraum.• Damit haben sich 20,82 % der Angeschriebenen beteiligt.
Gegenstand	<ul style="list-style-type: none">• Erhebung der Kundenzufriedenheit der sani-trans GmbH
Methode	<ul style="list-style-type: none">• Postalisch verschickter Fragebogen
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 413 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 1,95. Das errechnete Gesamtergebnis ergibt einen Wert von 1,85.
Mindestens 70 % der abgefragten Zufriedenheitsitems erreichen im Mittel einen Zufriedenheitswert von 2,20 (5er-Skala)	✓	Erfüllt. Insgesamt werden 90 % 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 14,29 %. Der NPS liegt bei 54,19 %.
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>Der Aspekt Einhaltung von Versprechen und Zusagen erreicht mit einer Bewertung von 2,11 den Sollwert nur knapp.</p> <p>Gesamtanzahl: 1</p>	<p>Nebenabweichungen</p> <hr/> <p>Der Aspekt Reaktionszeit bei Störungen erreichte mit einer Bewertung von 2,23 den für die Zertifizierung erforderlichen Sollwert nicht.</p> <p>Die Einzelaspekte des Beschwerdemanagements erreichten mit Werten zwischen 3,25 und 3,39 den Sollwert nicht. → Die Zufriedenheitsspanne zwischen 3,25 und 3,39 stellt eine Abweichung zur Zertifizierung dar, wird aber einmalig als Nebenabweichung deklariert, aufgrund der geringen Anzahl der Nennungen (durchschnittl. 55 Bewertungen).</p> <p>Gesamtanzahl: 2</p>	<p>Abweichungen</p> <hr/> <p>Gesamtanzahl: 0</p>

Inhalt

Hintergrund der Erhebung

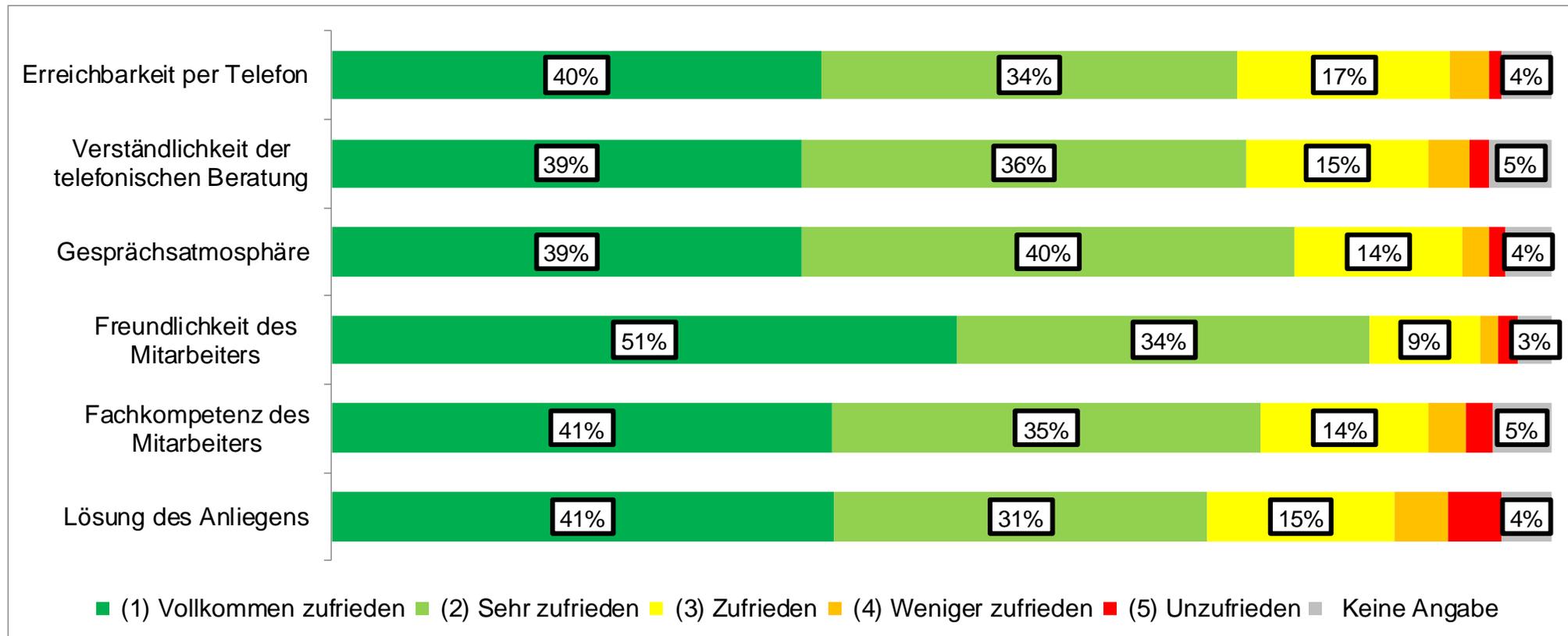
Management Summary der Ergebnisse

Integration der Erhebungsergebnisse

Verbesserungspotenziale, Nebenabweichungen, Abweichungen

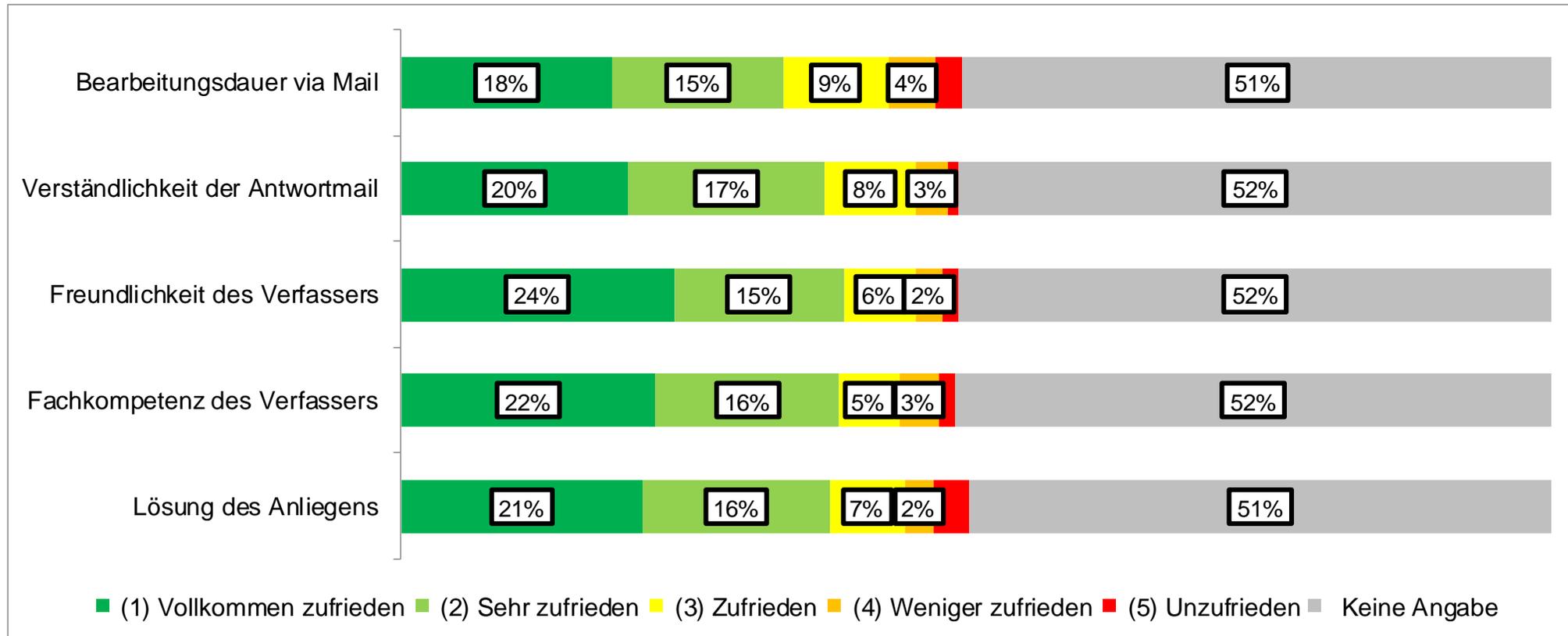
Service am Telefon

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



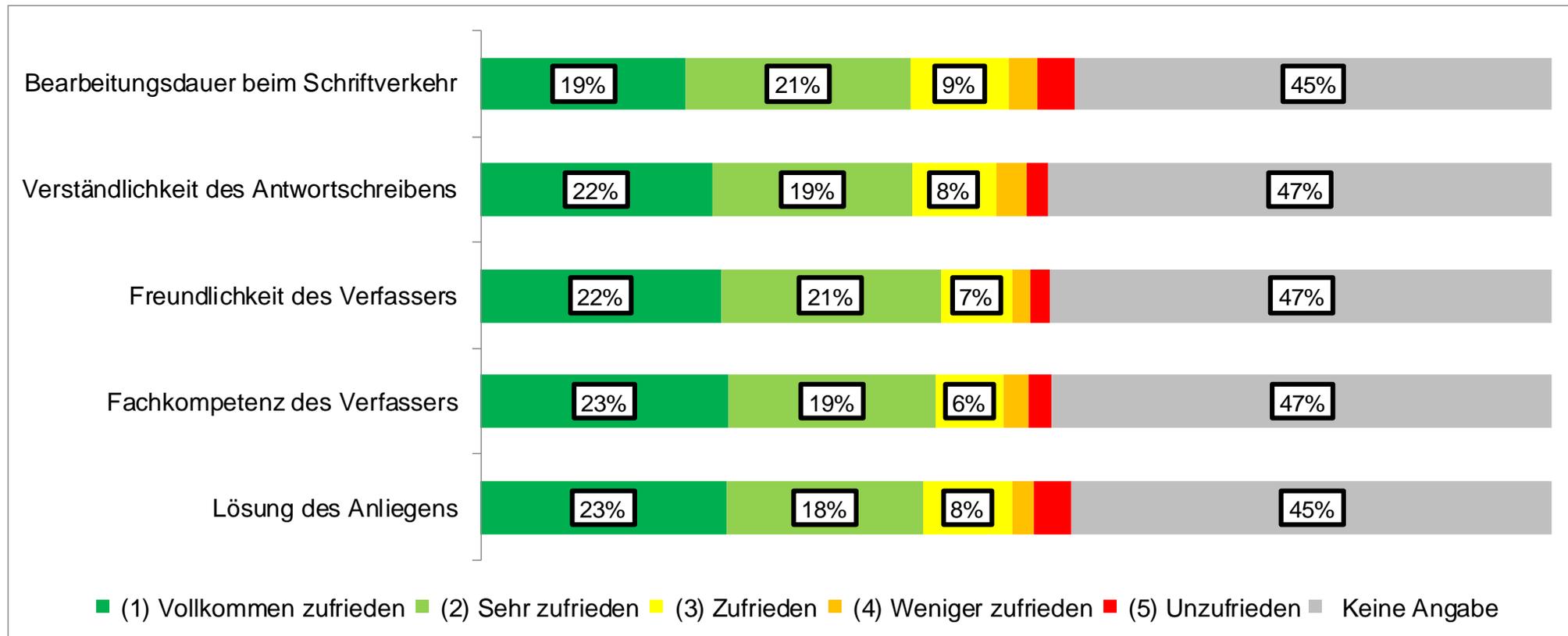
Service via E-Mail

- Alle fünf Items des Services via E-Mail schnitten in etwa gleich ab. Unzufriedenheit wurde am häufigsten hinsichtlich der Bearbeitungsdauer und der Lösung des Anliegens offenbart.



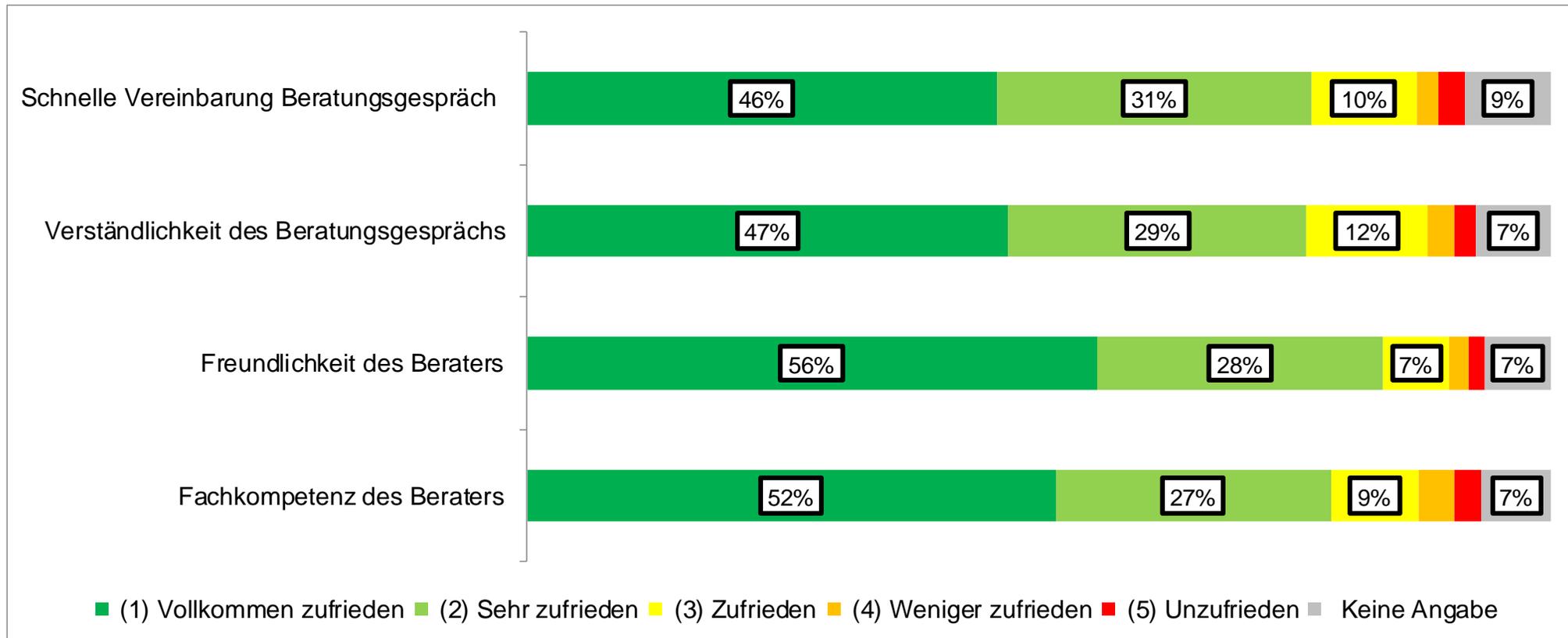
Service via Brief

- Die Bewertungen aller fünf Items des Services via Brief wiesen ein ähnliches Muster auf. Auch hinsichtlich des Service via Brief besteht das größte Optimierungspotential bei der Bearbeitungsdauer und dem Lösen des Anliegens.



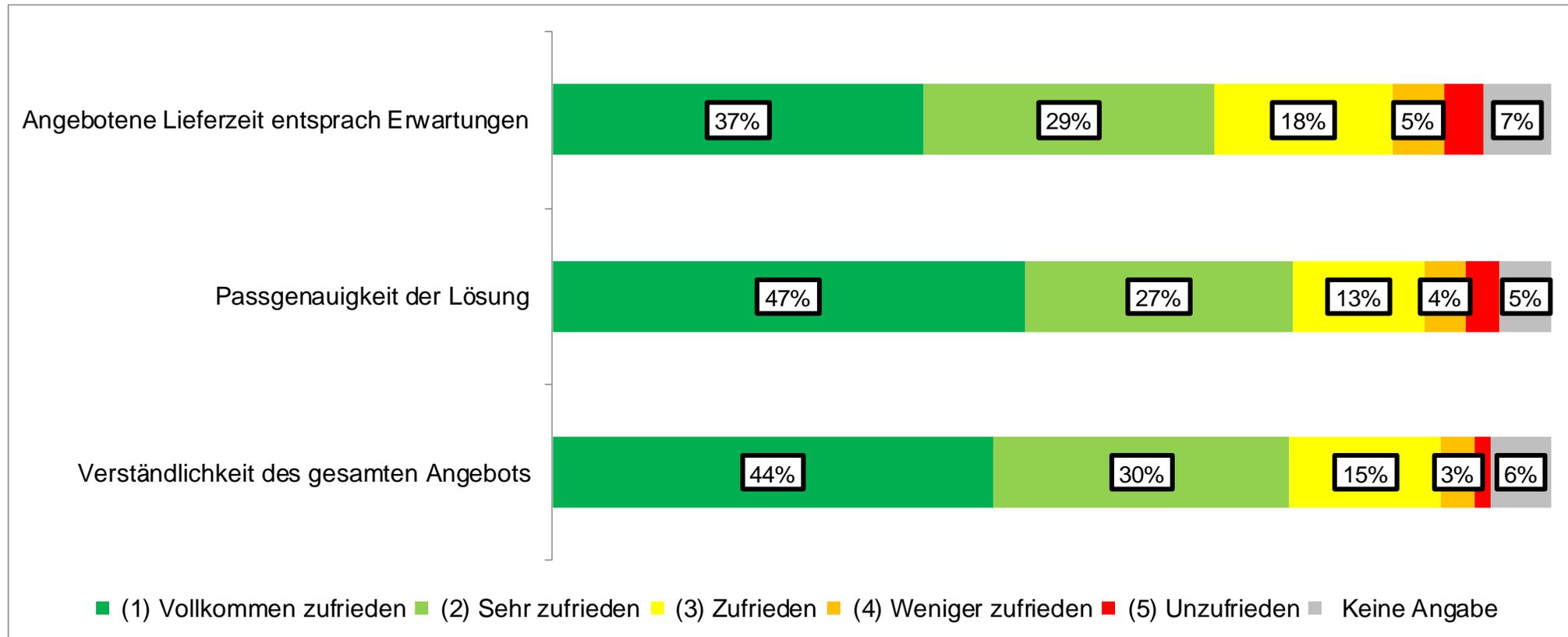
Servicegespräch vor Ort

- Mit dem Servicegespräch vor Ort waren die bewertenden Kunden der sani-trans GmbH sehr zufrieden. Dies galt insbesondere für die Freundlichkeit der Berater. Die anderen drei Aspekte schnitten marginal schlechter ab.



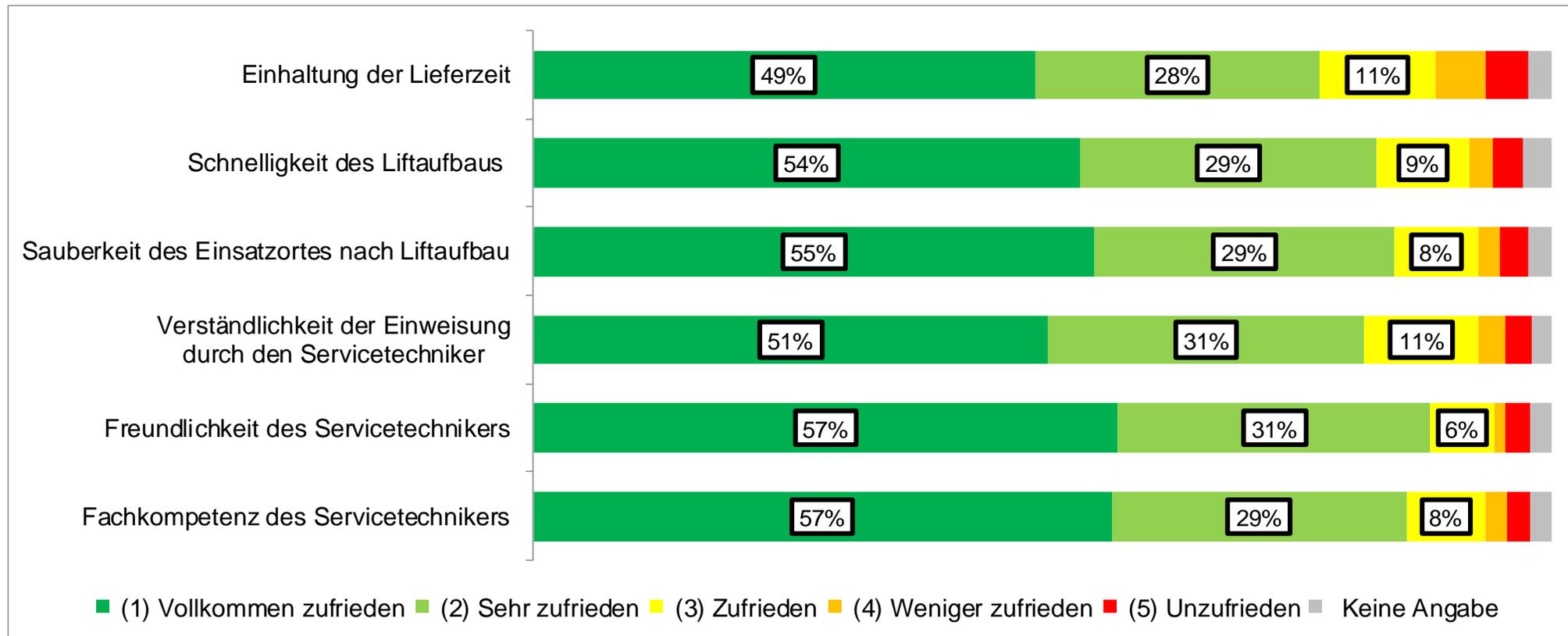
Servicegespräch vor Ort

- Über 80 % der Bewertenden wurde eine passende Lösung im Servicegespräch vor Ort vorgeschlagen. Etwa der gleiche Anteil war mit der Verständlichkeit des Angebots zufrieden.



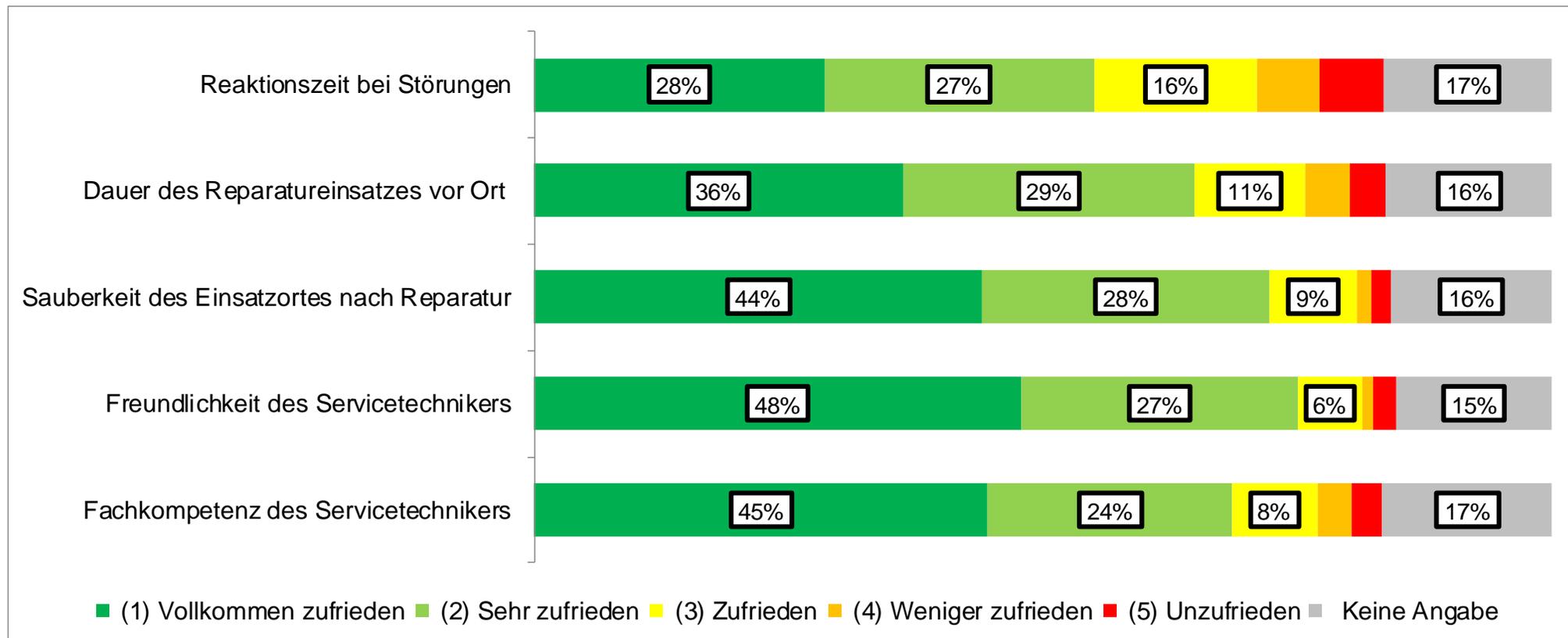
Montageservice vor Ort

- Durchschnittlich waren ca. 90 % der Kunden, die den Montageservice vor Ort bewerteten, zufrieden.



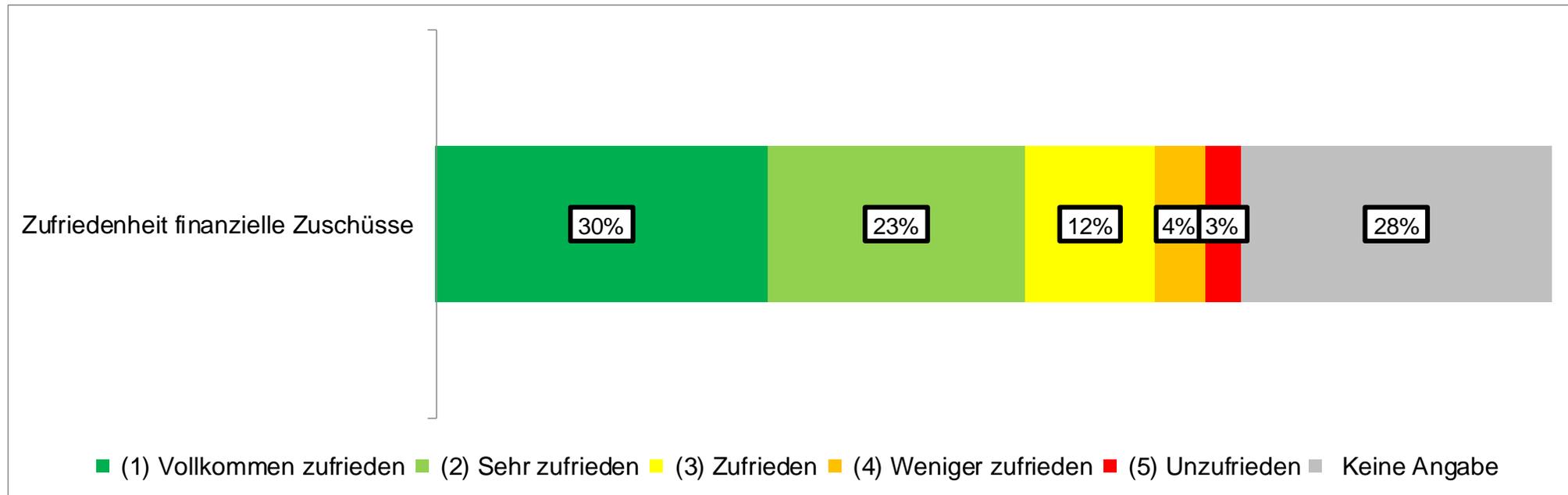
Reparaturservice vor Ort

- Etwa drei Viertel aller Bewertenden waren mit dem Reparaturservice in allen fünf Punkten zufrieden. Dabei stach die Freundlichkeit der Servicetechniker mit 81 % heraus. Der Aspekt Reaktionszeit bei Störungen erreichte den Sollwert nicht.



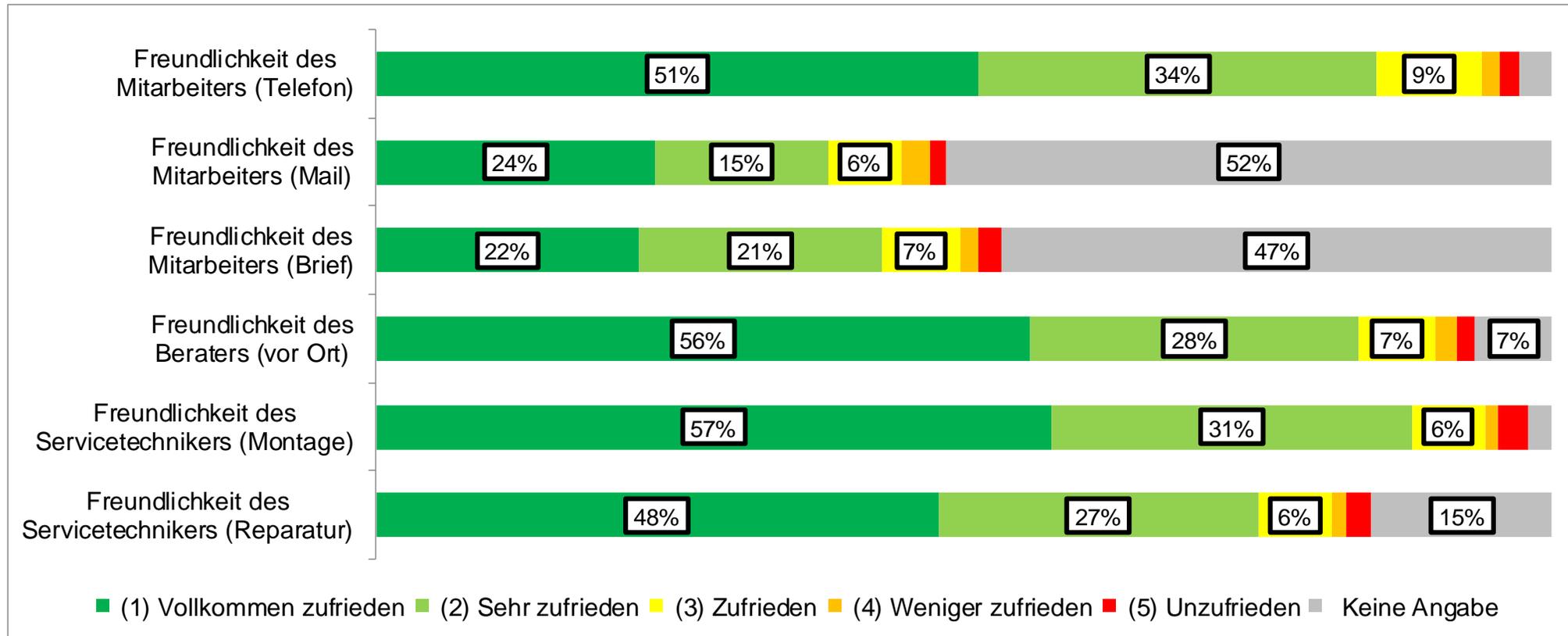
Finanzielle Zuschüsse

- Etwas mehr als 60 % der Kunden, die die finanziellen Zuschüsse bewertet haben, sind mit der diesbezüglichen Beratung zufrieden gewesen.



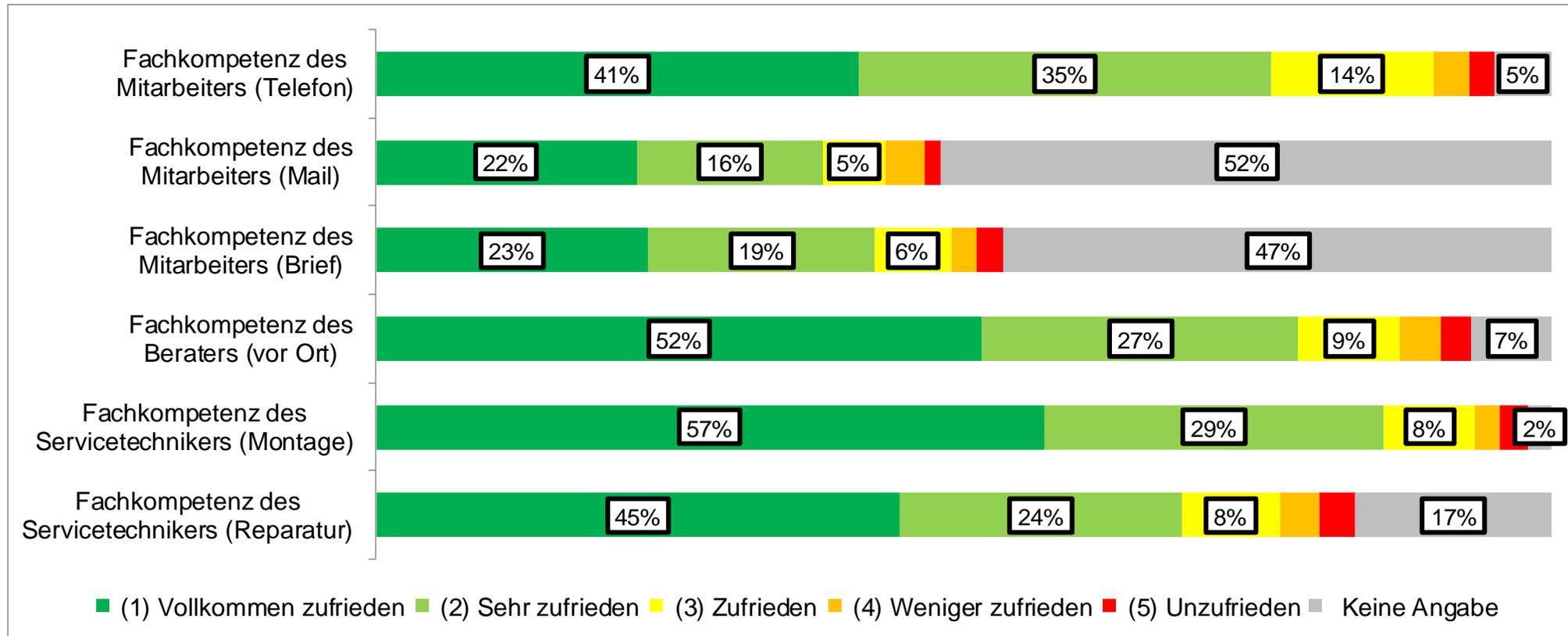
Leistungsmerkmale des Service von der sani-trans GmbH

- Die Freundlichkeit der Mitarbeiter erreichte in allen Bereichen sehr gute Bewertungen. Die Freundlichkeit der Berater vor Ort sowie die Freundlichkeit der Servicetechniker bei der Montage wiesen besonders gute Werte auf.



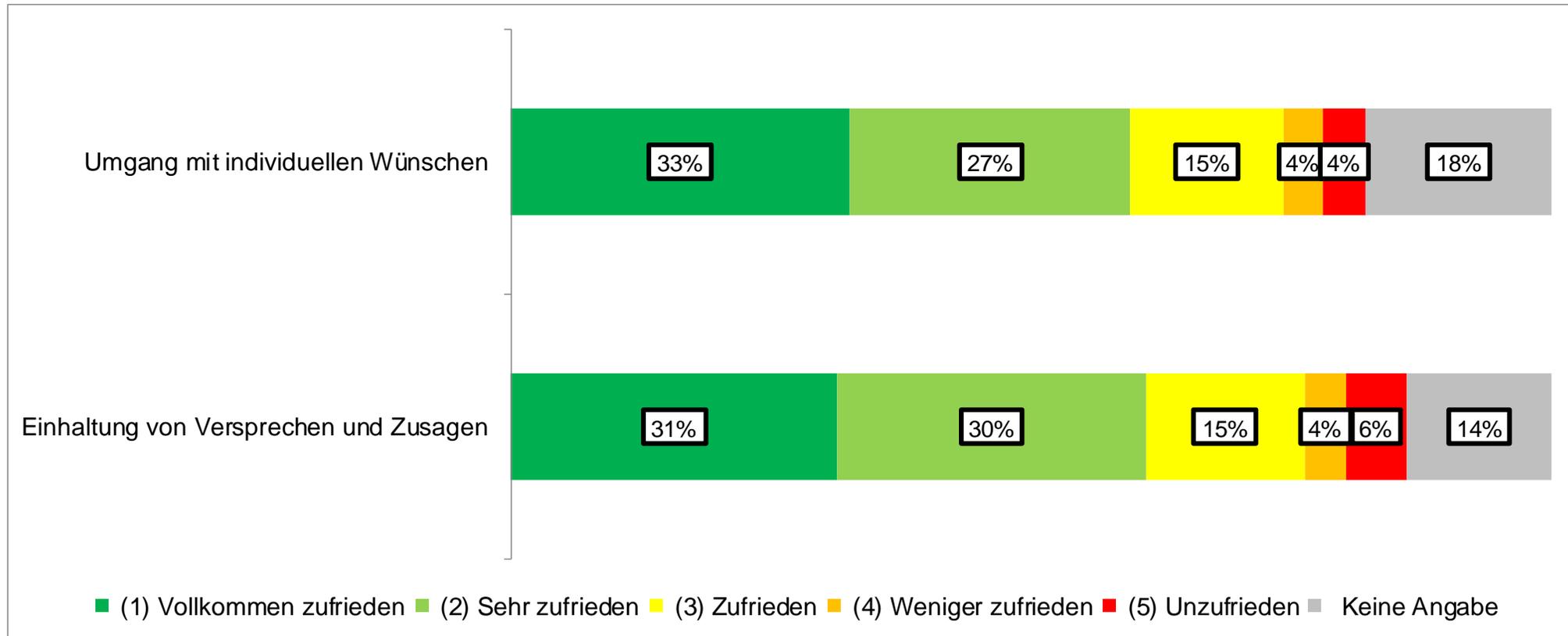
Leistungsmerkmale des Service von der sani-trans GmbH

- Mit der Fachkompetenz der Mitarbeiter sind die bewertenden Kunden insgesamt zufrieden gewesen. Besonders positiv stachen die Fachkompetenz der Berater vor Ort und die Fachkompetenz der Servicetechniker (Montage) hervor.



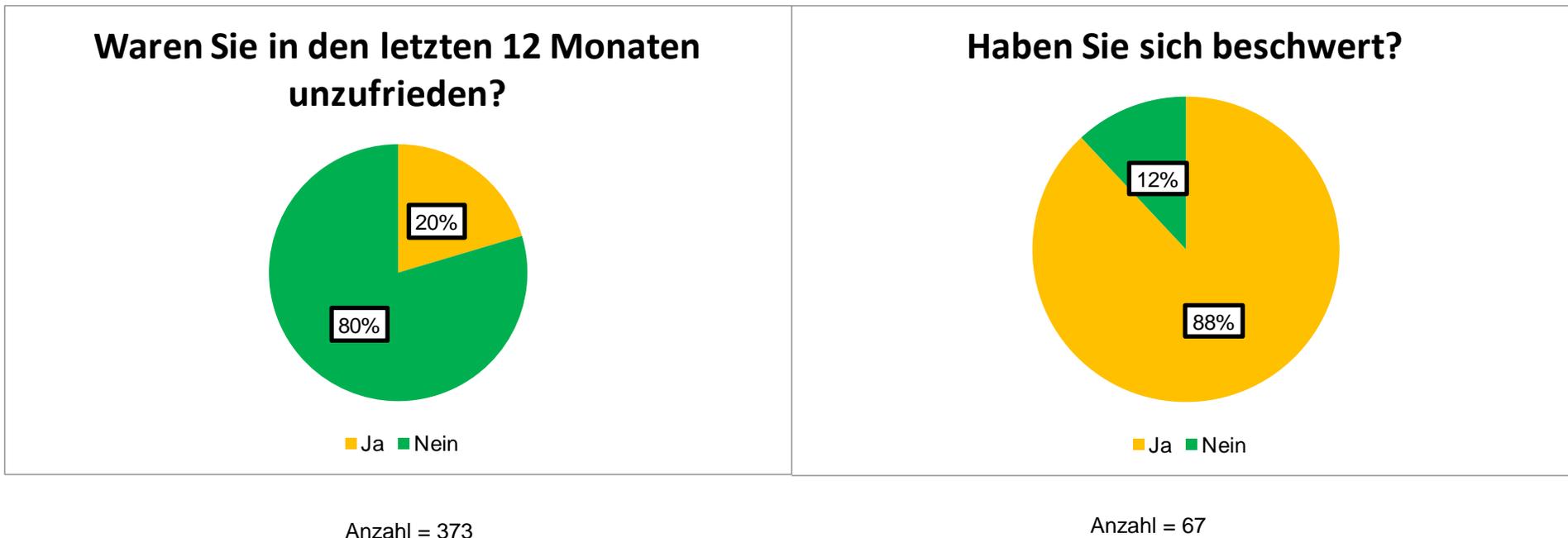
Leistungsmerkmale des Service von der Sani-trans GmbH

- Mit dem Umgang mit individuellen Wünschen und der Einhaltung von Versprechen sowie Zusagen sind die Bewertenden bei über drei Viertel der Fälle zufrieden. Dennoch bestand Optimierungspotenzial.



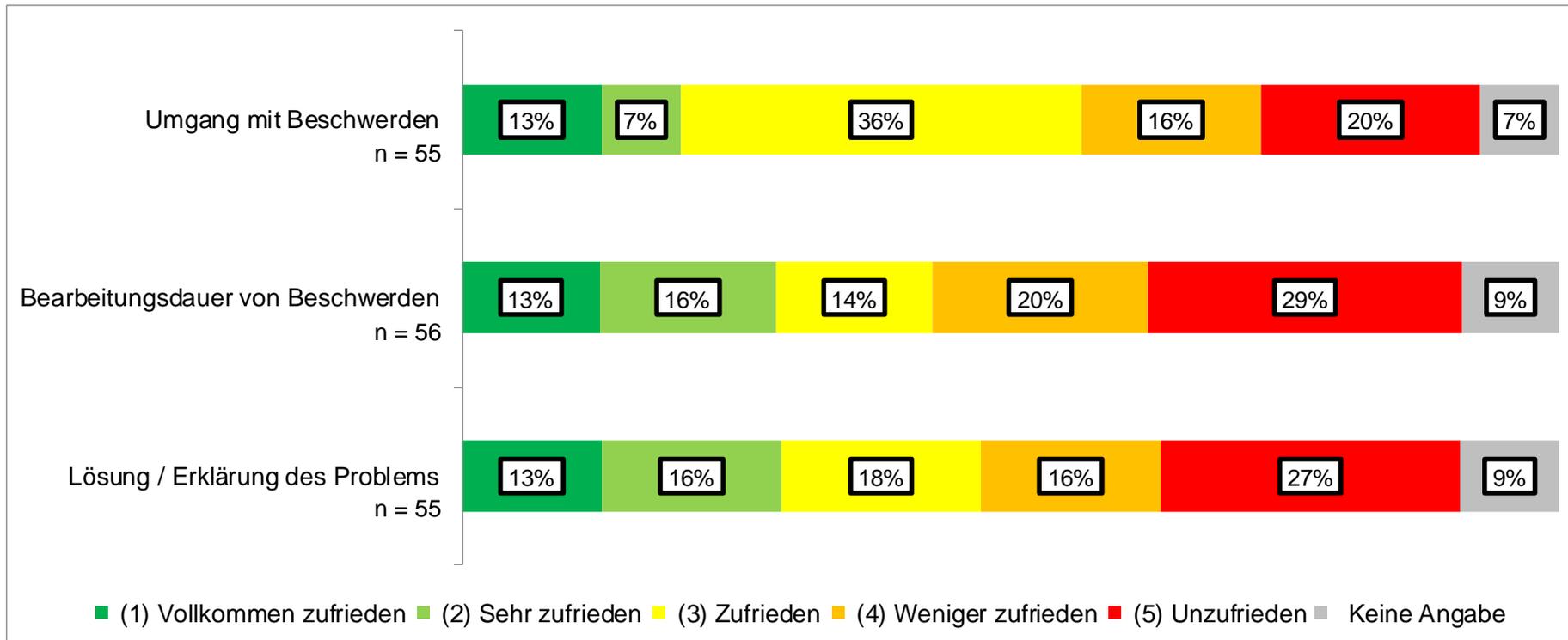
Beschwerdemanagement

- In den letzten 12 Monaten waren 80 % der Bewertenden mit der sani-trans GmbH zufrieden. 20 % waren unzufrieden. Insgesamt haben sich 88 % der Bewertenden beschwert. 12 % haben ihre Beschwerde nicht kundgetan.



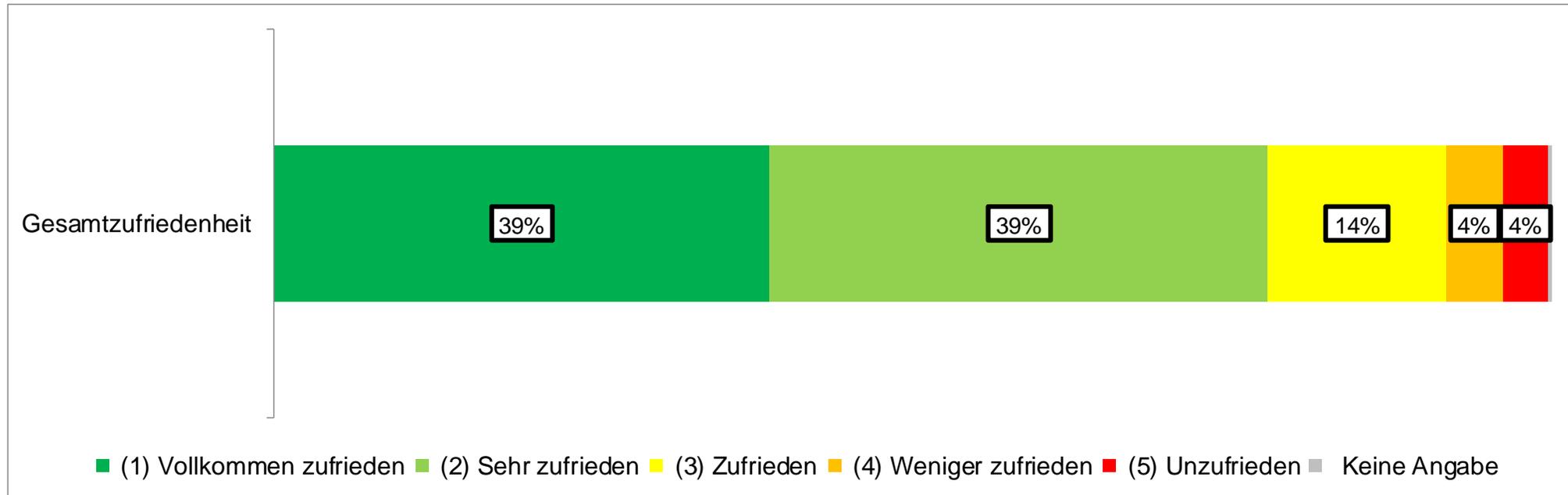
Beschwerdemanagement

- In knapp der Hälfte der Fälle wurde zufriedenstellend mit der Beschwerde umgegangen. Die Durchschnittsbewertungen von 3,25 bis 3,39 zeigen jedoch, dass in den Aspekten des Beschwerdemanagements das größte Optimierungspotential steckt.



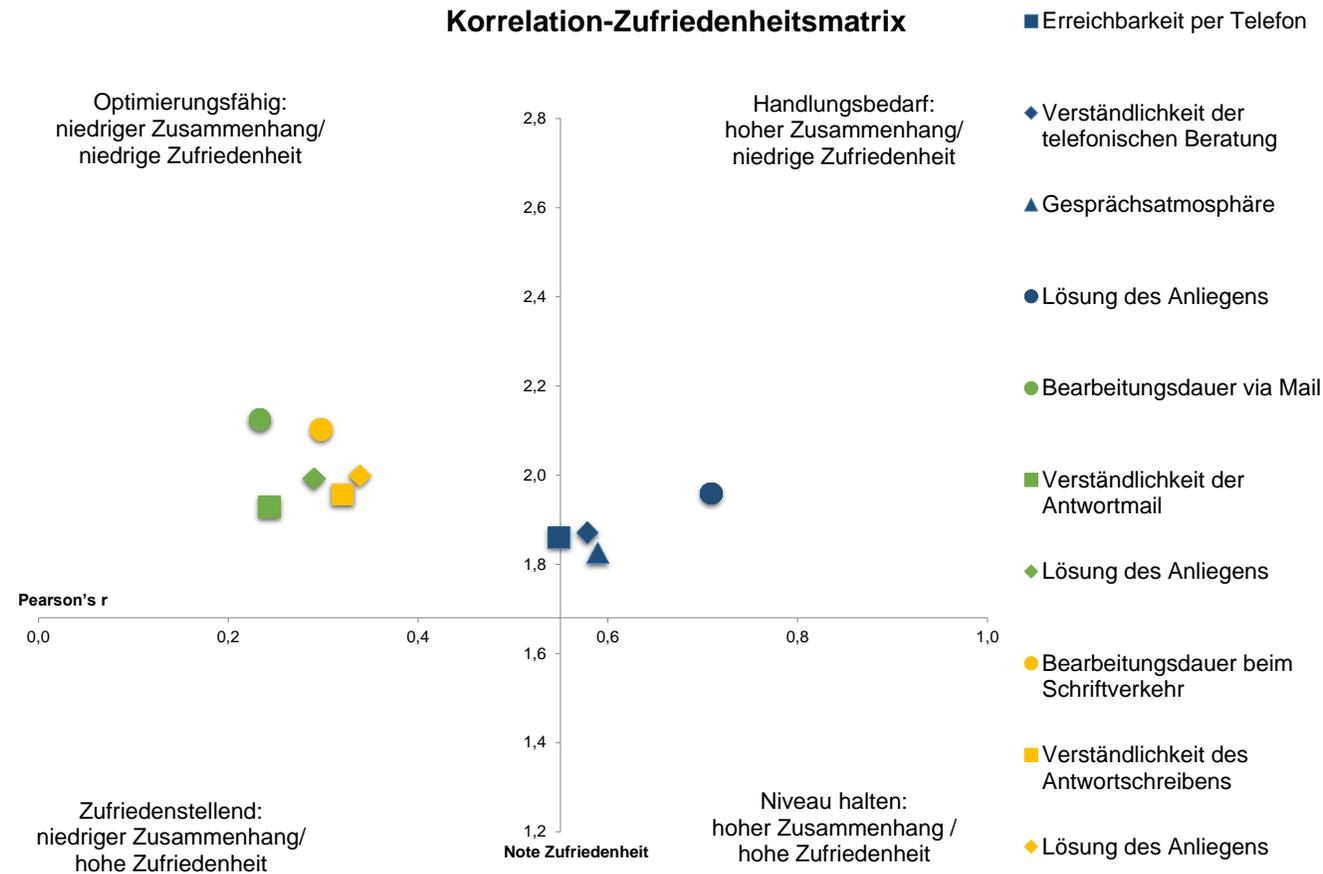
Gesamtzufriedenheit

- Insgesamt sind knapp 92 % der bewertenden Kunden mit der sani-trans GmbH zufrieden gewesen, davon sind 78 % sogar vollkommen oder sehr zufrieden.



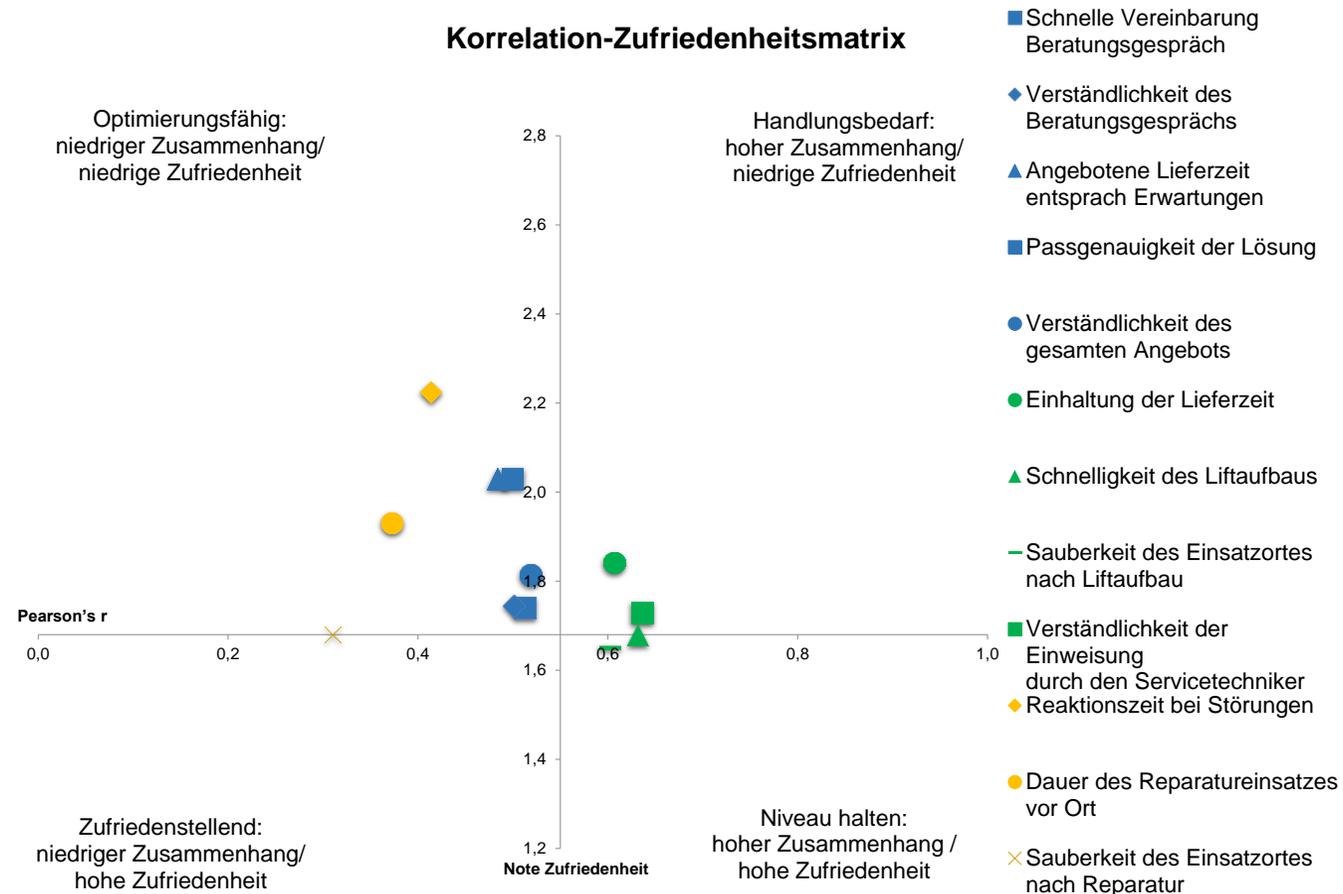
Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Service über verschiedene Kontaktmöglichkeiten



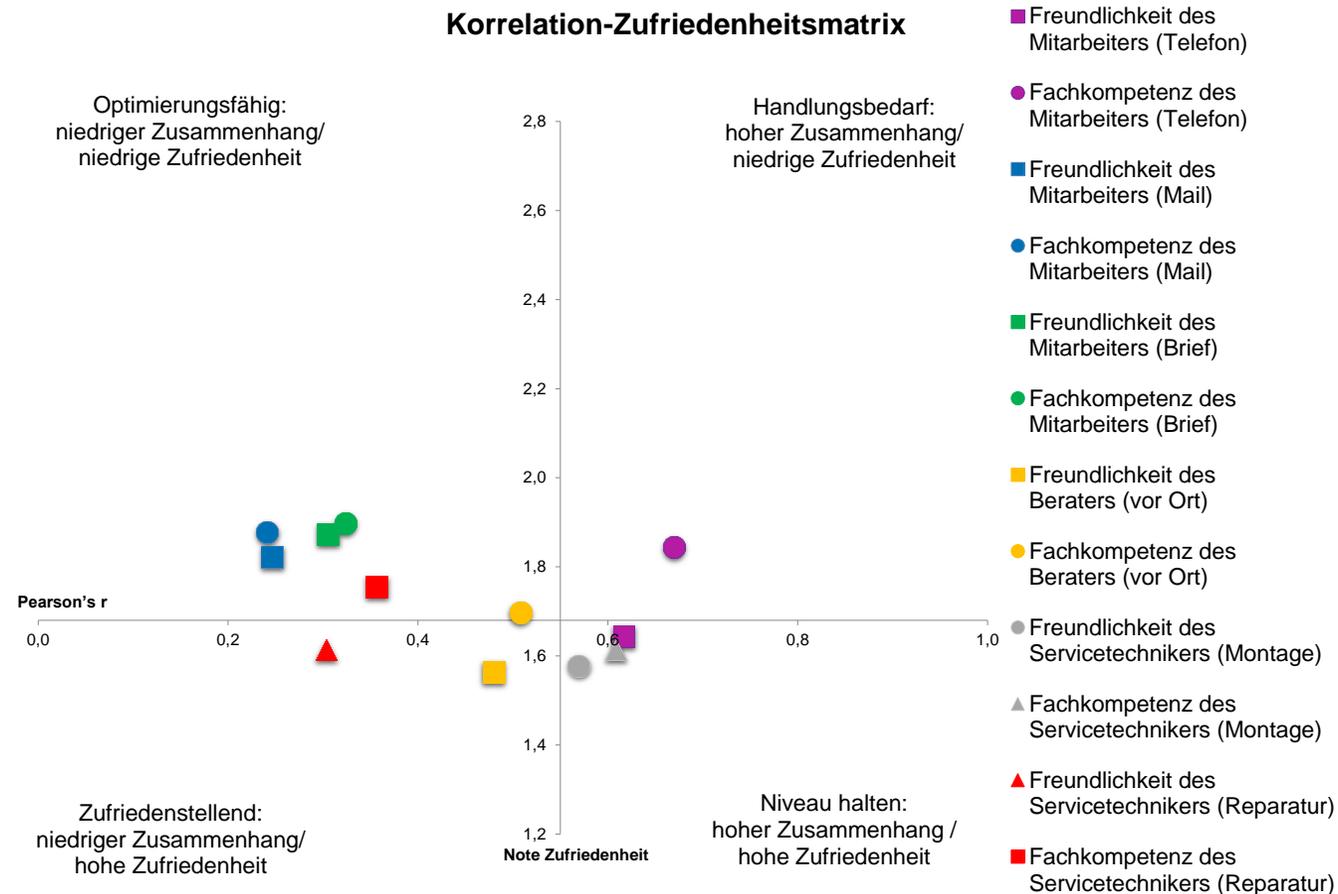
Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Service vor Ort



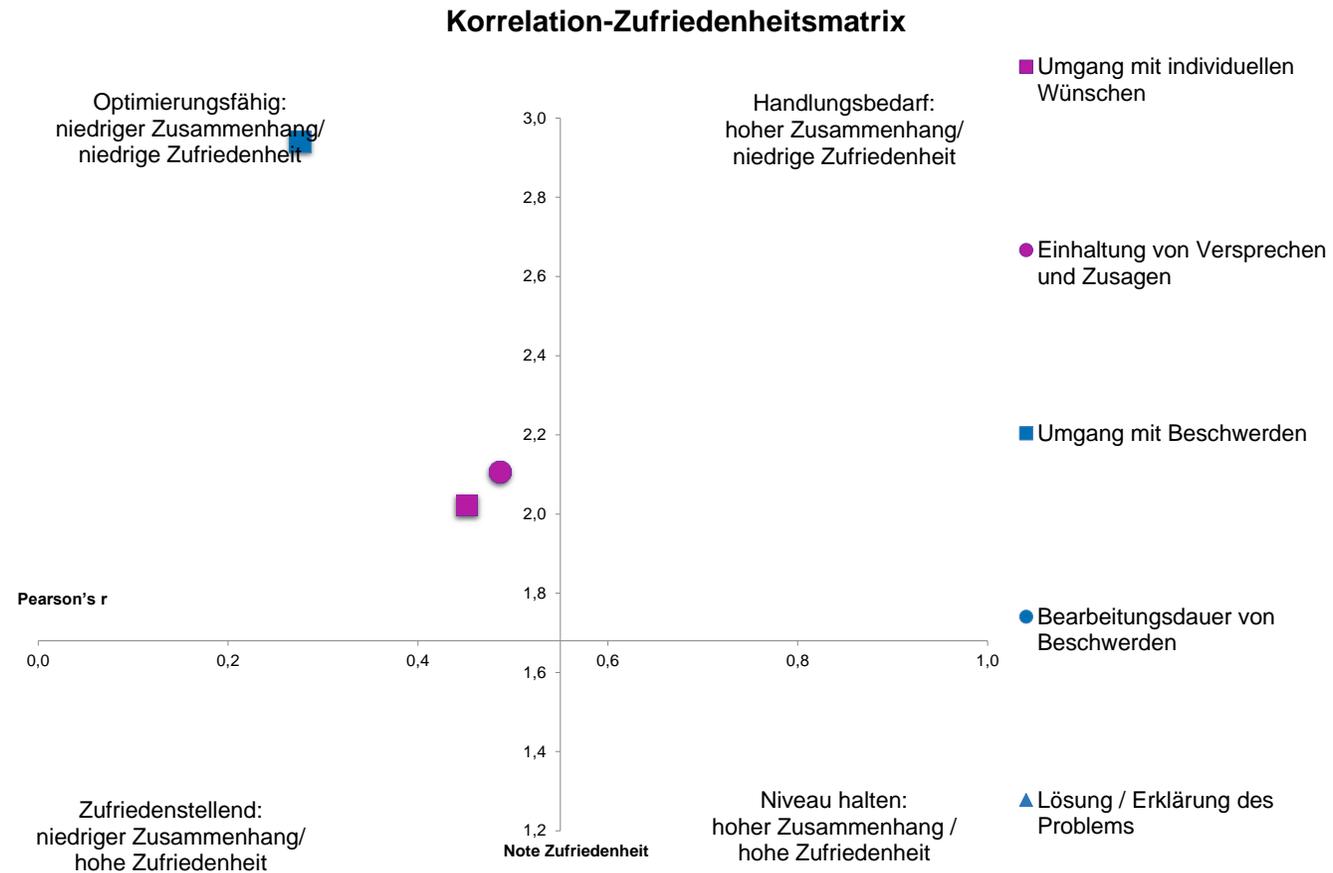
Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Freundlichkeit und Fachkompetenz



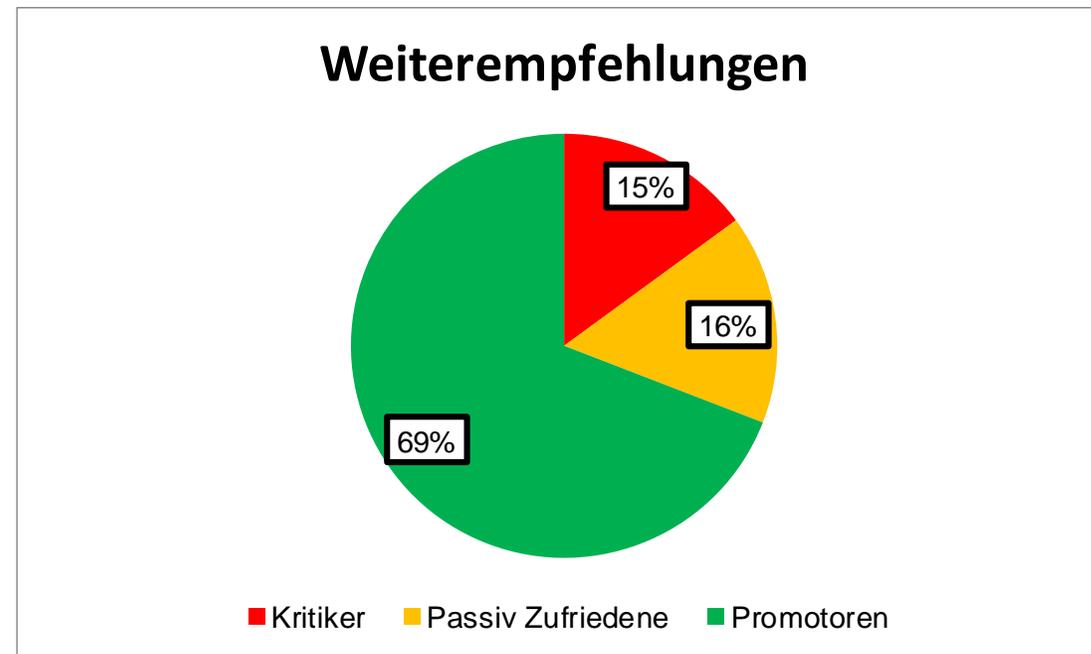
Korrelation-Zufriedenheitsmatrix

- Weitere Leistungsmerkmale und Beschwerdemanagement



Gesamtzufriedenheit

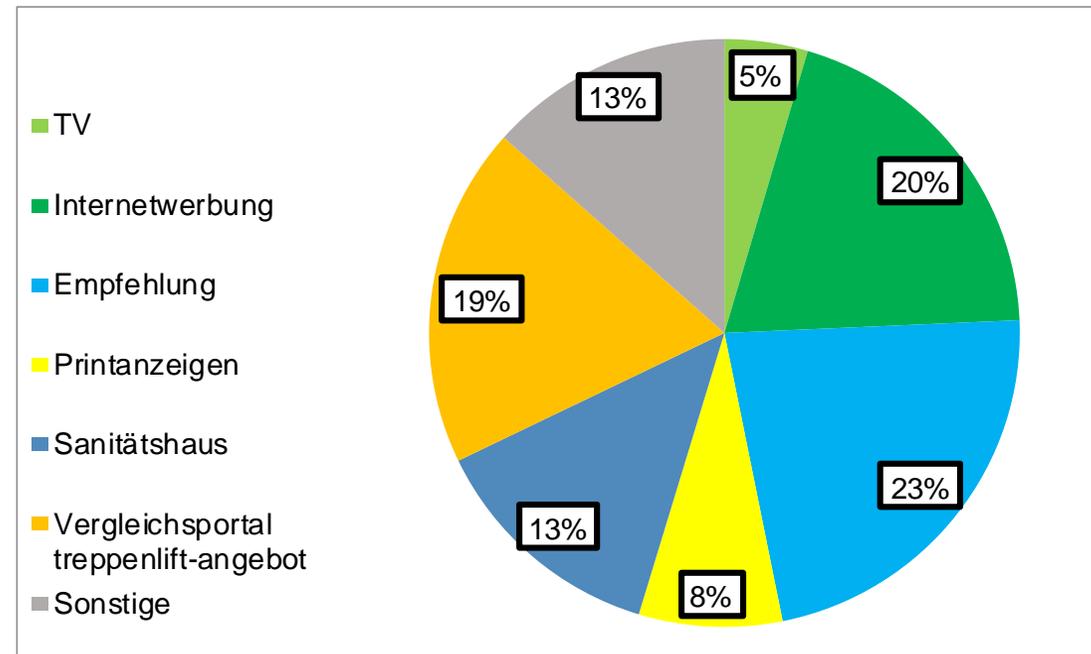
- 69 % der Bewertenden würden die sani-trans GmbH aktiv weiterempfehlen. Der NPS lag bei 54 %.



Anzahl = 413

Aufmerksamkeit auf die sani-trans GmbH

- Am bedeutendsten sind Empfehlungen, 23 % der bewertenden Kunden wurden hierdurch auf sani-trans aufmerksam. Darauf folgte das Internet mit 20 %.



Anzahl = 395

* 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

- Nebenabweichung 1
 - Die Zufriedenheit mit dem Umgang, der Bearbeitungsdauer und den Lösungen bei Beschwerden liegt mit Werten zwischen 3,25 und 3,39 über dem Mindestwert von 2,20.
 - ➔ Die Zufriedenheitsspanne zwischen 3,25 und 3,39 stellt eine Abweichung zur Zertifizierung dar, wird aber als Nebenabweichung deklariert, aufgrund der geringen Anzahl der Nennungen (durchschnittl. 55 Bewertungen).
 - Erarbeiten Sie Maßnahmen, um die Zufriedenheit der Kunden mit dem Beschwerdemanagement zu steigern.

- Nebenabweichung 2
 - 23 Befragte waren unzufrieden mit der Reaktionszeit bei Störungen. Dies schlug sich in einer Bewertung von 2,23 nieder, wodurch der Aspekt den für die Zertifizierung erforderlichen Sollwert nicht erreichte.
 - Die Mitarbeiter sollten die Anfragen schneller aufnehmen, sodass die Störungen bei den Kunden umgehend beseitigt werden können.

- Verbesserungspotenzial 1
 - Der Aspekt Einhaltung von Versprechen und Zusagen erreicht mit einer Bewertung von 2,11 den Sollwert nur knapp.
 - Erarbeiten Sie Maßnahmen, um Versprechen und Zusagen einzuhalten und Enttäuschungen bei den Kunden zu vermeiden.