

# Befragung zur Kundenzufriedenheit



Intern. Spedition, Transport + Logistik

## 1. Allgemeines

Kennen Sie die Dienstleistungsangebote der Hammer Unternehmensgruppe?  ja  nein

Wie zufrieden sind Sie

sehr zufrieden völlig unzufrieden

1 2 3 4 5

- a) allgemein mit den Leistungen der Hammer GmbH & Co KG?  1  2  3  4  5
- b) mit den Leistungen der Hammer GmbH & Co KG im Vergleich zu anderen Speditions- und Logistikunternehmen?  1  2  3  4  5

## 2. Zuverlässigkeit

Halte ich für  sehr wichtig  wichtig  weniger wichtig  unwichtig

Wie zufrieden sind Sie mit dem Laufzeitangebot der Fa. Hammer?

sehr zufrieden völlig unzufrieden

1 2 3 4 5

- a) Ihrer Sendungen  International  1  2  3  4  5  
 Deutschland  1  2  3  4  5
- b) der Flexibilität  1  2  3  4  5
- c) der Termintreue  1  2  3  4  5
- d) sonstigen Leistungen  1  2  3  4  5

## 3. Informationsmaterial

Halte ich für  sehr wichtig  wichtig  weniger wichtig  unwichtig

Wie zufrieden sind Sie mit

sehr zufrieden völlig unzufrieden

1 2 3 4 5

- a) der Bereitstellung von Informationsmaterial?  1  2  3  4  5
- b) Welches Informationsmaterial ist für Sie besonders wichtig? \_\_\_\_\_
- c) Möchten Sie Informationsmaterial erhalten?  ja  nein, wenn ja, auf welchem Wege  
 per E-Mail  per Internet  persönliches Gespräch  sonstiges \_\_\_\_\_

## 4. Online-Dienste (Internet)

- a) Nutzen Sie das Internet und E-Mail für die speditionelle Abwicklung?  ja  nein
- b) Ihre E-Mailadresse? \_\_\_\_\_
- c) Haben Sie schon einmal unsere Homepage [www.hammer-ac.de](http://www.hammer-ac.de) besucht?  ja  nein
- d) Wie gefällt Ihnen unsere Homepage?  sehr gut  weniger gut  nicht so gut
- e) Bei nicht so gut, würden wir uns über Verbesserungsvorschläge freuen


# Befragung zur Kundenzufriedenheit



Intern. Spedition, Transport + Logistik

## 5. Qualität und Kundenservice

Halte ich für  sehr wichtig  wichtig  weniger wichtig  unwichtig  
 Haben Sie bei Hammer einen festen Ansprechpartner?  ja  nein  mehrere

Wie zufrieden sind Sie mit

sehr zufrieden

völlig unzufrieden

	1	2	3	4	5
a) der Fachkompetenz unserer Mitarbeiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) der telefonischen Erreichbarkeit des Sachbearbeiters?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) dem Serviceverhalten der Telefonzentrale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) unsere Reaktionszeiten bei An- und Nachfragen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) der allgemeinen Freundlichkeit und Aufgeschlossenheit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) der Bearbeitung von Offerten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) der Hilfestellung bei Problemen und Reklamationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) der Abrechnung gemäß Vereinbarung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) dem Zustand und der Ausstattung der Fahrzeuge?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) dem Auftreten und der Hilfsbereitschaft unseres Fahrpersonals?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) der Bearbeitung von Ladehilfsmittelkonten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) der Einhaltung von Absprachen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) unseren Lagermöglichkeiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) mit unserer IT-Kompetenz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) unseren sonstigen Dienstleistungen?					
1. Lagerung, Cross Docking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kommissionierung und Konfektionierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. See- und Luftfrachtabwicklung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Projektgeschäften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Abwicklung in Fragen der Außenwirtschaft (Zollabwicklung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6. Gesamtbeurteilung

- a) Planen Sie in Zukunft Ihre Geschäftsverbindung zu Hammer weiter auszubauen?  ja  nein  k. A.  
 b) Haben Sie die Hammer GmbH & Co KG schon einmal weiter empfohlen?  ja  nein  k. A.

Welche logistischen Anforderungen werden für Sie in näherer Zukunft an Bedeutung gewinnen?


Firmenstempel:

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?

20-29  30-39  40-49  über 50 Jahre

Ihr Name: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_