
AUSWERTUNG KUNDENBEFRAGUNG

Erstellt für:	LUH – Labor für Umwelthygiene
Erstellt von:	Lena Bürger
Datum:	30.10.2014 – 15.11.2014
Befragung:	Online-Fragebogen über SoSciSurvey
Statistik:	deskriptiv: Häufigkeiten, Mittelwerte
Teilnehmer:	N = 144 (auswertbare und vollständige Datensätze)

"in der Servicewüste Deutschland
zeigt der Kontakt zu Ihnen,
dass es auch anders geht"

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	2
KUNDENBEFRAGUNG LUH 2014	3
DEMOGRAFISCHE DATEN	3
A001: KUNDENART	3
A002: KUNDENZUGEHÖRIGKEIT	4
A003: UNTERSUCHUNGSBEREICH	4
A004: BESTELFHÄUFIGKEIT	5
KONTAKT	5
B001: BEKANNTHEIT	5
B002: KONTAKTAUFNAHME	6
KUNDENZUFRIEDENHEIT	6
C001: GESAMTERFAHRUNG	7
C002: ZUFRIEDENHEIT MIT KONTAKTPERSON	7
C007: ZUFRIEDENHEIT MIT UNTERNEHMEN	8
C003: WEITEREMPFEHLUNGSBEREITSCHAFT	9
C004: REKLAMATIONEN	9
C005: REKLAMATIONSART	10
C006: ABHILFE	10
C008: VERGLEICH	11
C009: VERBESSERUNGSWÜNSCHE	11
FAZIT	14

Kundenbefragung LUH 2014

Es wurden insgesamt 1598 Kunden per E-Mail angeschrieben und gebeten, an unserer Onlinebefragung hinsichtlich Ihrer Zufriedenheit mit unserem Labor teilzunehmen.

Die Befragung war zwischen dem 30.10.2014 und 15.11.2014 unter dem Link <https://www.soscisurvey.de/luhkunden2014> aktiv geschaltet.

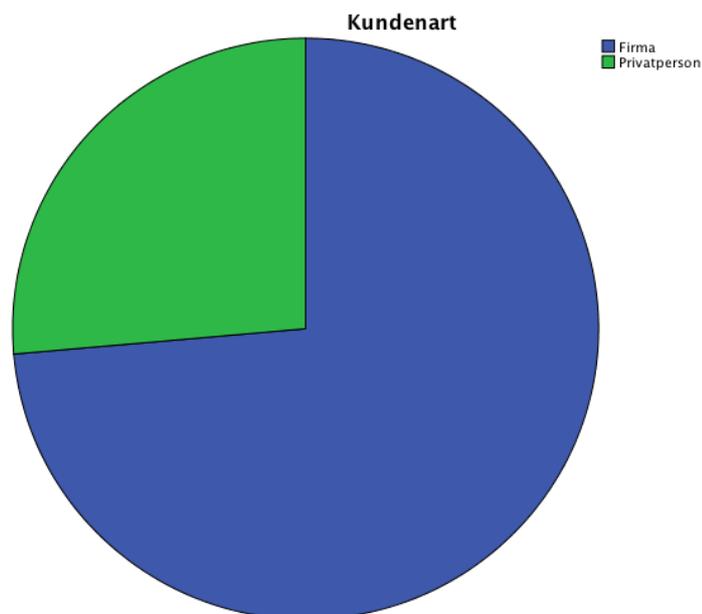
Von 182 begonnenen Fragebögen, wurden 144 Befragungen vollständig ausgefüllt und konnten für die Ergebnisermittlung der vorliegenden Auswertung verwendet werden.

Demografische Daten

Auf der ersten Seite des Fragebogens wurden einige kundenspezifische Daten erhoben. Zum einen interessierte hier die Kundenart, ob unsere Kunden eher als Privatperson Wasseruntersuchungen bestellen oder als Firma. Weiterhin wollten wir wissen, seit wann der Kunde bei uns bestellt und für welche Gewässer / Branchen unseren Untersuchungsumfang nutzen.

A001: Kundenart

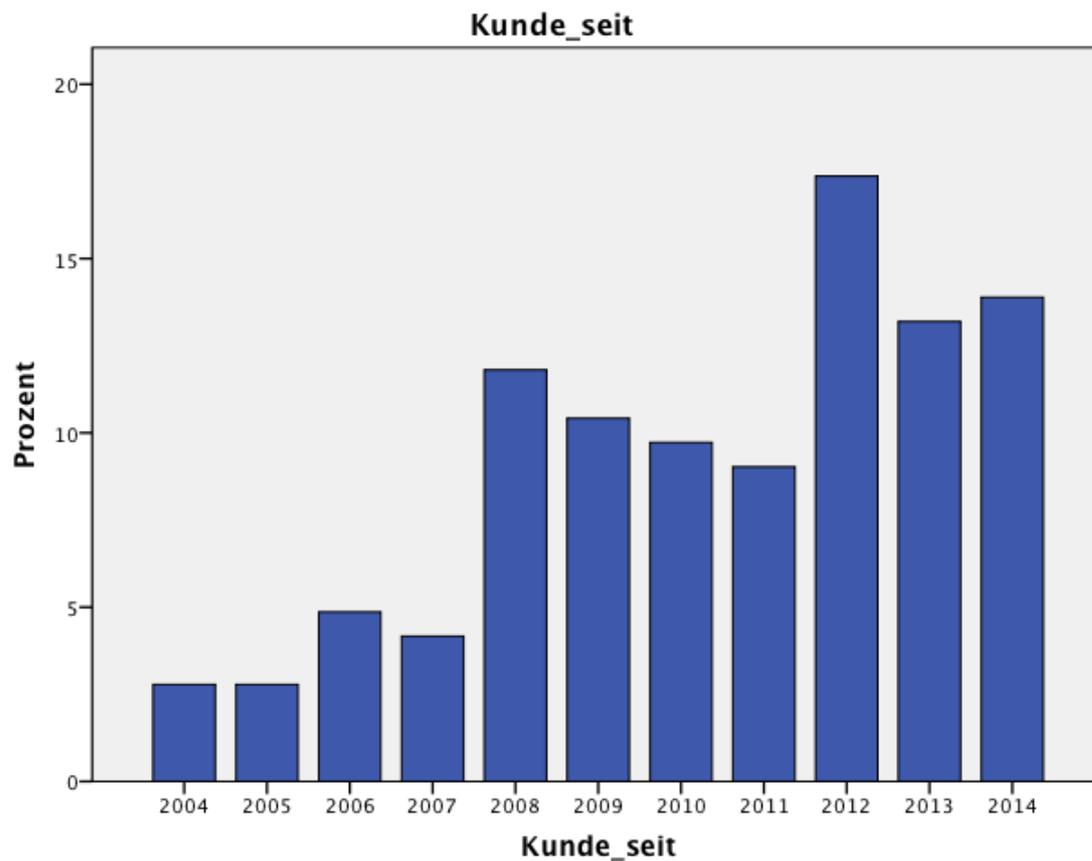
Sie bestellen beim LUH als Firma oder Privatperson?



Knapp $\frac{3}{4}$ der an der Befragung teilgenommenen Kunden bestellen beim LUH als Firmenkunde.

A002: Kundenzugehörigkeit

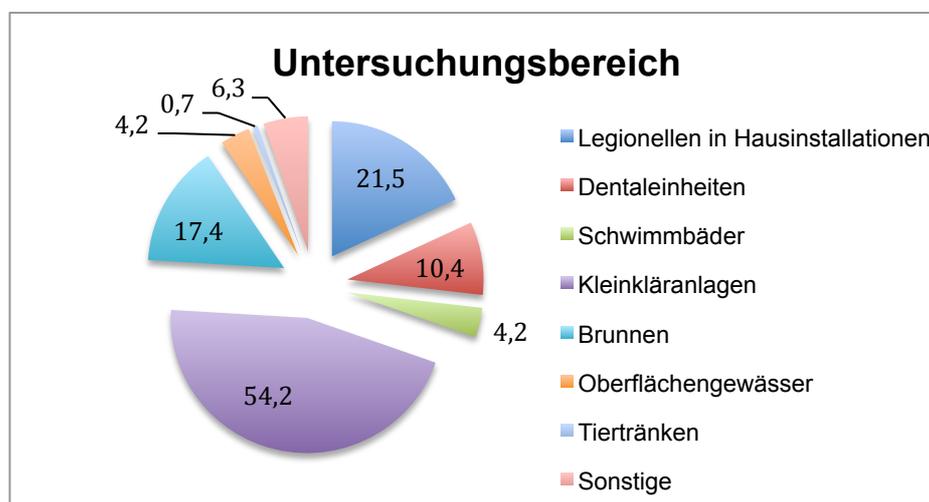
Seit wann sind Sie Kunde beim LUH?



An der Befragung haben Kunden aus allen Jahren mitgemacht!

A003: Untersuchungsbereich

Wasseruntersuchungen bestellen Sie im Bereich (Mehrfachnennungen möglich):



A004: Bestellhäufigkeit

Es handelt sich bei Ihrer Bestellung vorwiegend um:



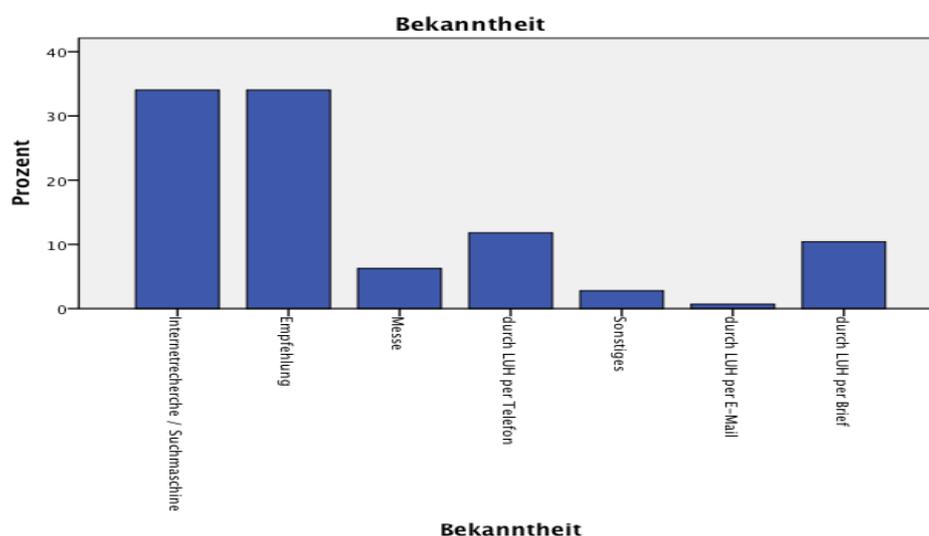
Fast $\frac{3}{4}$ der befragten Kunden bestellen eine regelmäßig wiederkehrende Untersuchung eines oder mehrerer Objekte bei uns.

Kontakt

Vor allem für zukünftige Marketingaktivitäten sind die nächsten beiden Fragen interessant. Sind unser Internetauftritt und die Optimierung der Suchmaschineneinträge ausschlaggebend um den potenziellen Kunden zu erreichen, oder doch eher die persönliche Direktakquise? Wie wird man auf unser Labor aufmerksam und welche Art der Kontaktaufnahme bevorzugen die befragten Kunden?

B001: Bekanntheit

Wie sind Sie auf unser Labor aufmerksam geworden?



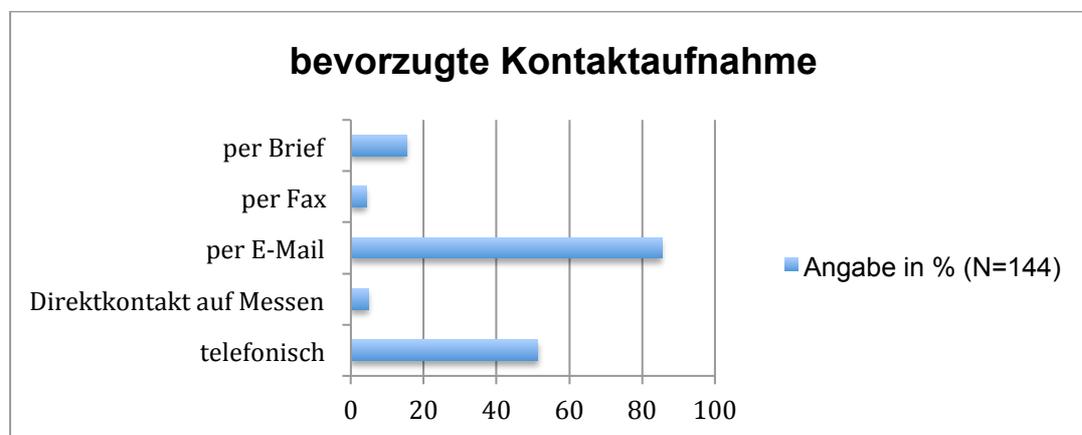
Bekanntheit

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Internetrecherche	49	34,0	34,0	34,0
Empfehlung	49	34,0	34,0	68,1
Messe	9	6,3	6,3	74,3
durch LUH per Telefon	17	11,8	11,8	86,1
Sonstiges	4	2,8	2,8	88,9
durch LUH per E-Mail	1	,7	,7	89,6
durch LUH per Brief	15	10,4	10,4	100,0
Gesamt	144	100,0	100,0	

Die Auswertung zeigt sehr deutlich, dass sich der Bekanntheitsgrad von LUH bei den Befragten zu je 1/3 auf das Internet, 1/3 auf Empfehlung sowie 1/3 auf die aktive persönliche Kontaktaufnahme durch LUH zurückführen lässt. Als „Sonstiges“ wurde noch jeweils einmal „Firma“, „Lehrgang“, „persönliche Kenntnis“ und „zu lange her ;-))“ genannt.

B002: Kontaktaufnahme

Welche Art der Kontaktaufnahme bevorzugen Sie?



Mehrfachnennungen waren möglich.

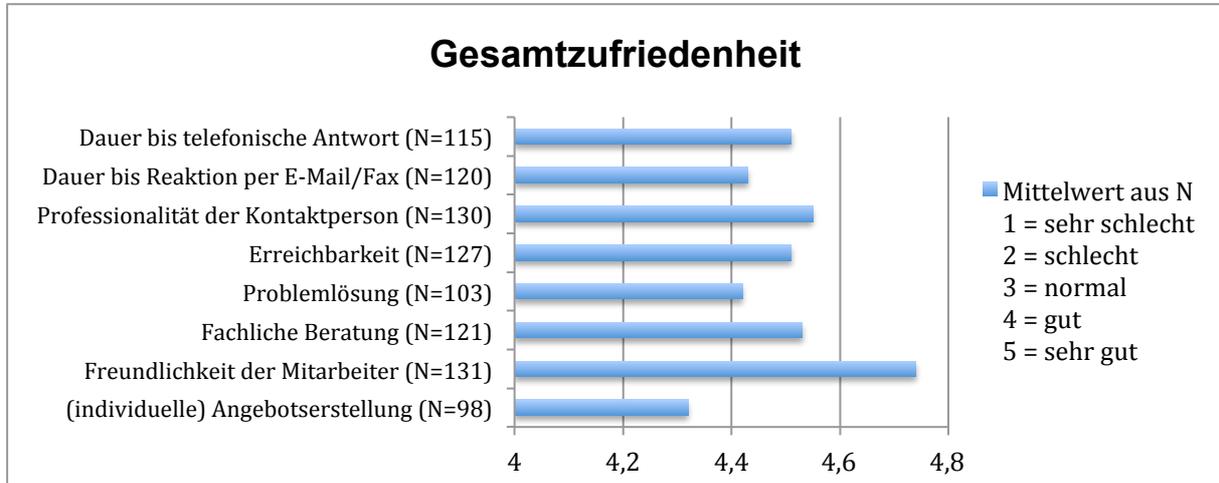
Kundenzufriedenheit

Neben den Fragen zur Zufriedenheit mit unseren Leistungen, unserem Service und dem Vergleich zu der Erfahrung mit anderen Laboren, konnten in diesem Teil des Fragebogens auch Angaben zu früheren Reklamationen und Verbesserungsvorschläge gemacht werden.

Die Stichprobengrößen (N) sind in den nächsten drei Fragen unterschiedlich, da bei diesen zusätzlich „nicht bewertbar“ zur Auswahl stand. Zur Berechnung des Mittelwertes wurden nur die abgegebenen Werte (Skala 1-4 (C002) bzw. 1-5 (C001, C007)) berücksichtigt. **Positives Fazit: Die berechneten Mittelwerte liegen durchweg im oberen Bereich!**

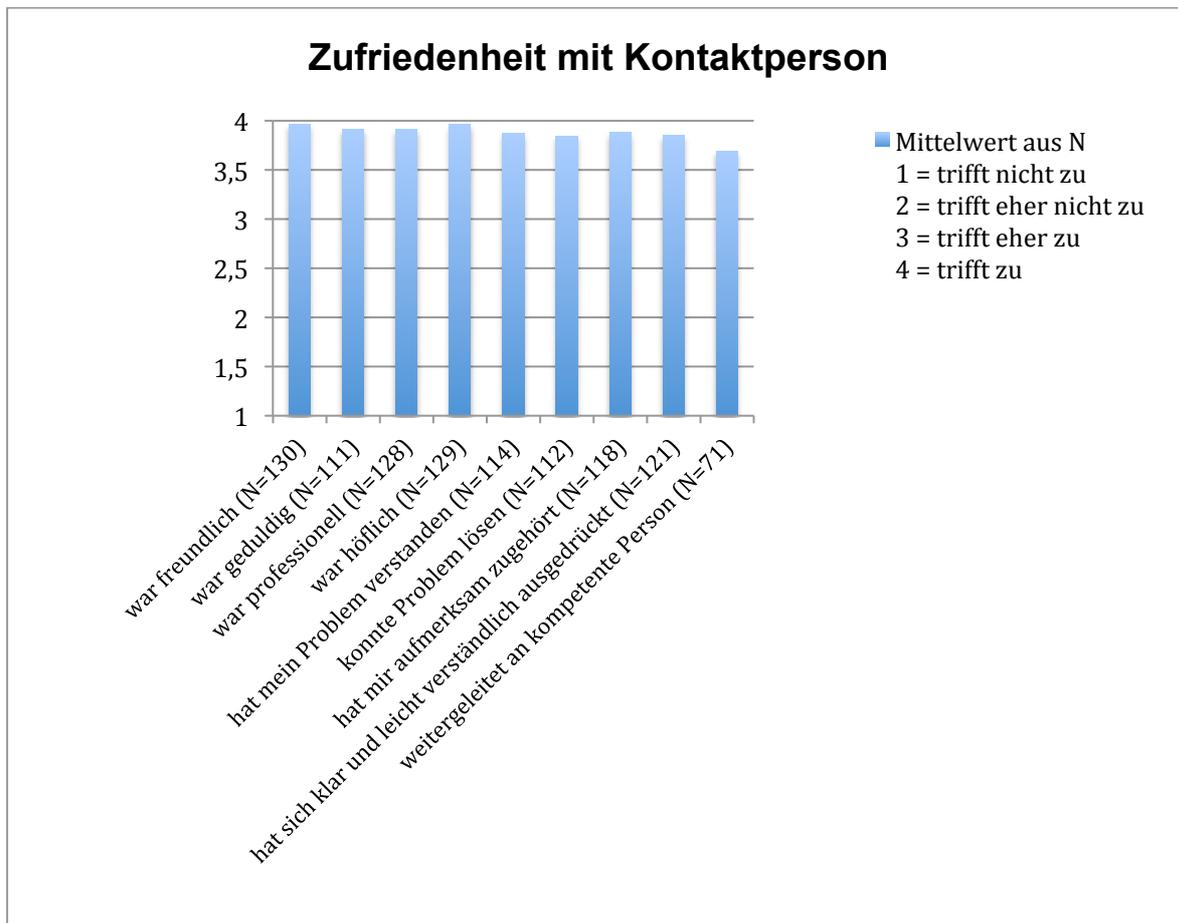
C001: Gesamterfahrung

Wie zufrieden sind Sie mit dem LUH in Bezug auf die...



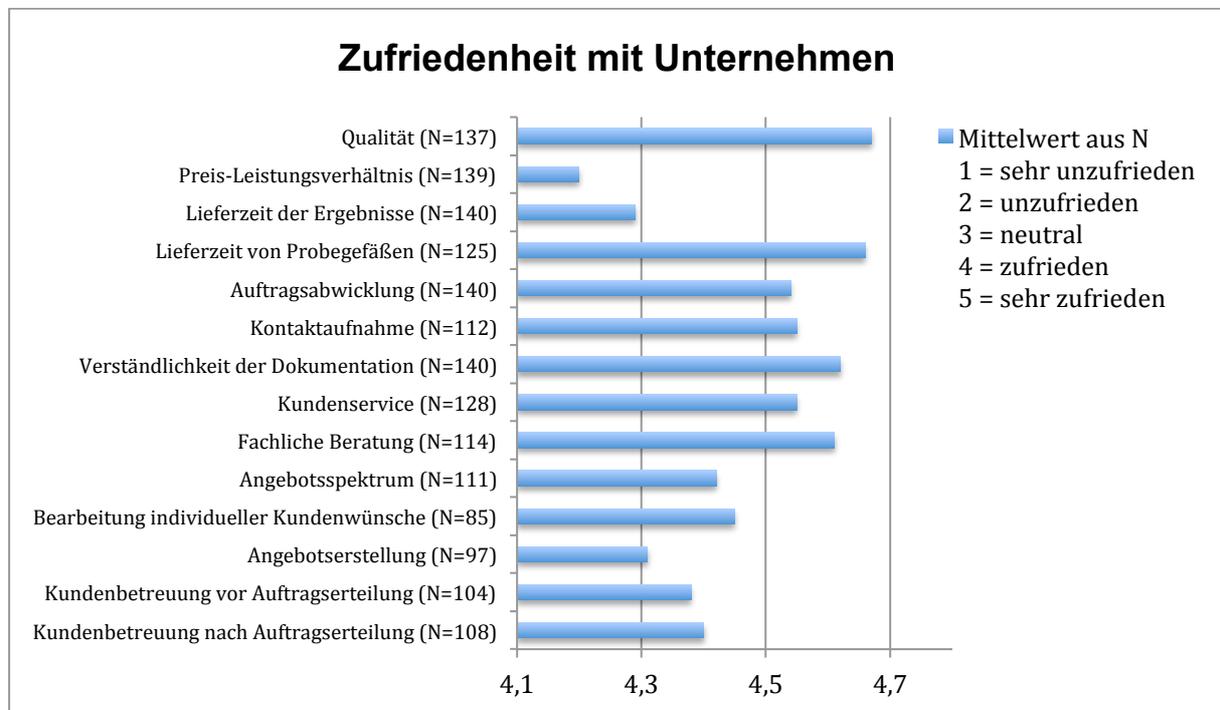
C002: Zufriedenheit mit Kontaktperson

Die Person, mit der Sie beim LUH in Kontakt standen,...



C007: Zufriedenheit mit Unternehmen

Wie zufrieden sind Sie mit unserem Unternehmen bezogen auf die folgenden Punkte:



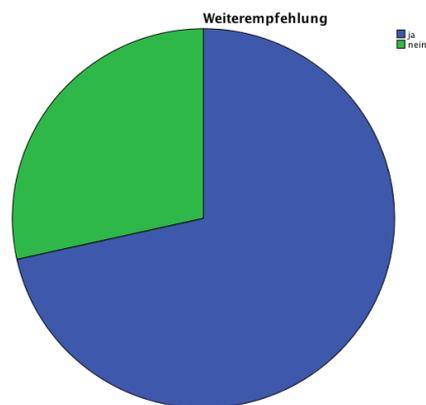
Die bewerteten Punkte bei der Gesamtzufriedenheit (C001) variieren zwischen „gut“ (4,32) und „sehr gut“ (5); die Freundlichkeit der Mitarbeiter erreichte mit 4,74 den höchsten Wert!

Dieses Ergebnis zeigte sich auch in der Zufriedenheit mit der letzten Kontaktperson (C002): Die Mittelwerte liegen überwiegend zwischen 3,84 und 3,96 und damit näher an 4 („trifft zu“), als an 3 („trifft eher zu“) und bestätigt somit die positive Außenwirkung der LUH-ler. Lediglich der Punkt „weitergeleitet an kompetente Person“ liegt mit 3,69 knapp unter den restlichen Werten und könnte etwas kritischer betrachtet werden.

Das Preis-Leistungsverhältnis, die Lieferzeit der Ergebnisse und die Angebotserstellung weisen in der Zufriedenheit mit dem Unternehmen (C007) die geringsten Mittelwerte (4,2 – 4,31) aus. Allerdings entspricht das nach wie vor einem guten Wert von „zufrieden“. Mit einem Mittelwert von über 4,61 kann LUH im Bereich Qualität, Lieferzeit der Probegefäße, Verständlichkeit der Dokumentation (Prüfberichte, Infoblätter etc.) und der fachlichen Beratung punkten. Kontaktaufnahme und Kundenservice (4,55), sowie die Auftragsabwicklung liegen geringfügig darunter.

C003: Weiterempfehlungsbereitschaft

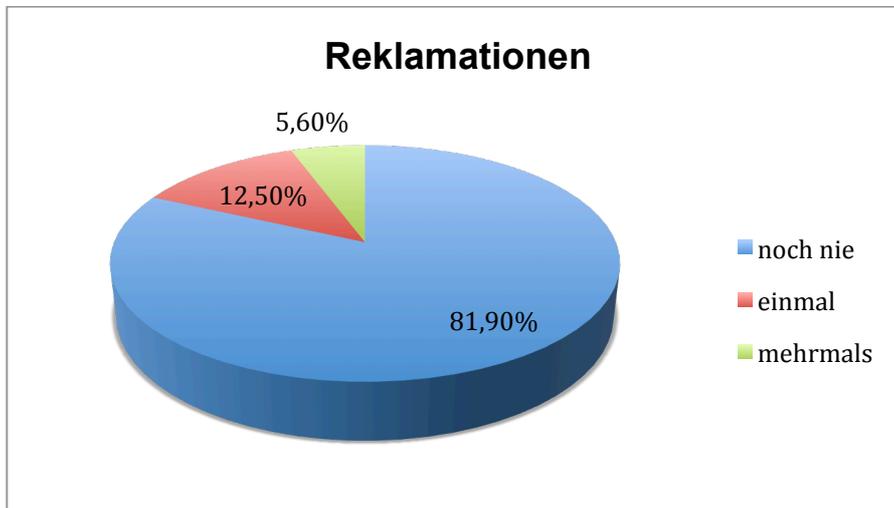
Haben Sie unsere Dienstleistung schon einmal weiterempfohlen?



71,5% der Befragten haben unsere Dienstleistung schon einmal weiterempfohlen.

C004: Reklamationen

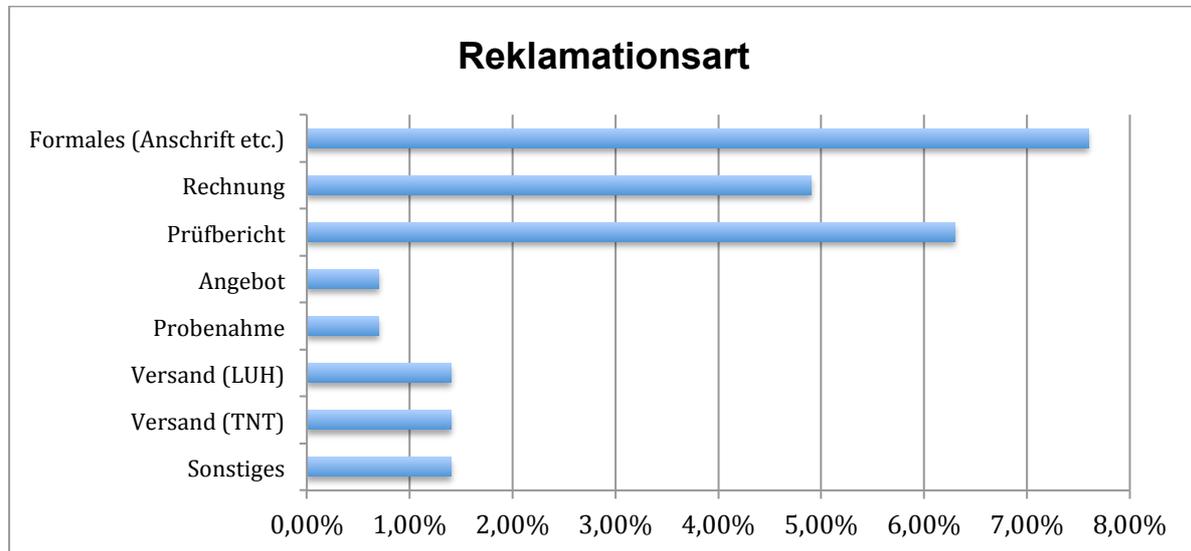
Reklamationen beim LUH hatten Sie



Knapp 82% der Befragten hatten noch keine Reklamationen beim LUH. Die Auswertung bezieht sich auf die Angaben aller 144 Befragten.

C005: Reklamationsart

Eine Reklamation gab es im Bereich



Wenn es Reklamationen gab (31 Kunden bejahten dies), dann vor allem bei fehlerhaften Formalitäten (Anschrift, Kennzeichnungen), Rechnungen und Prüfberichten. Bei den befragten Kunden scheinen Probleme im Versand mit dem TNT-Express nicht vermehrt aufzutreten.

C006: Abhilfe

Wurden die Probleme zu Ihrer vollsten Zufriedenheit behoben?

Eine Beantwortung war bei dieser Frage (im Gegensatz zu allen anderen) nicht notwendig, um den Fragebogen abschließend bearbeiten zu können.

107 der befragten Personen haben hierzu ihre Bewertung abgegeben:

12. Wurden die Probleme zu Ihrer vollsten Zufriedenheit behoben? [C011]



56,3%



13,2%



4,2%



0,7%

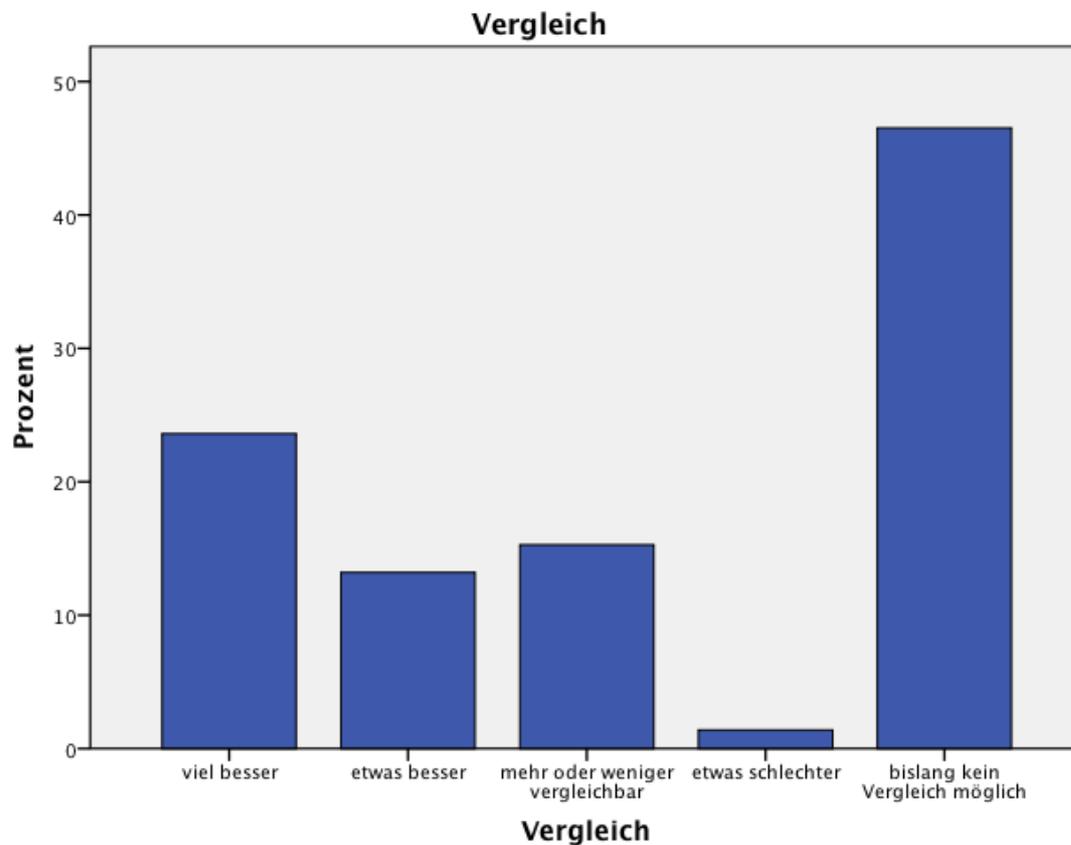


0,0%

Hier fehlte im Fragebogen der Hinweis, dass die Angabe freiwillig ist, bzw. sich explizit nur auf die Korrektur der Reklamationsprobleme bezieht. Andernfalls hätte man die Frage umformulieren müssen, um sie allgemein gültig zu definieren. Dass es Reklamationen gab, kreuzten 31 Personen an, die Frage nach der Abhilfe wurde von 107 Kunden beantwortet. Das Ergebnis kann damit nicht eindeutig ausgewertet werden, zeigt aber eine deutliche Tendenz in Richtung :))!

C008: Vergleich

Im Vergleich zu der Erfahrung mit anderen Laboren ist das LUH

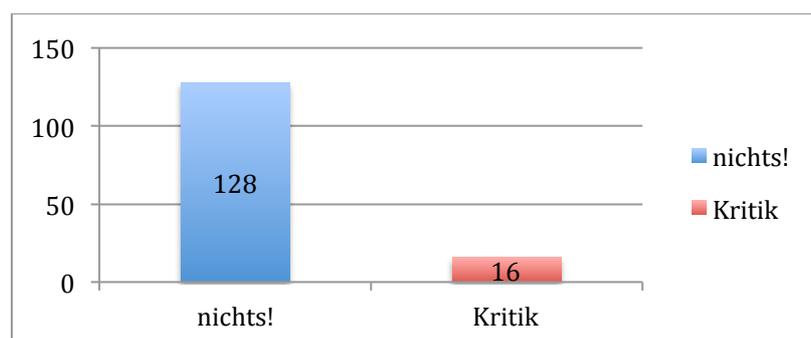


46,5% der befragten Teilnehmer können bislang keinen Vergleich zwischen der Erfahrung mit LUH und einem anderen Labor angeben. 36,8% finden das LUH „etwas“ oder „viel besser“, 15,3% sind neutral („mehr oder weniger vergleichbar“) eingestellt und 2 Kunden gaben „etwas schlechter“ an. „Viel schlechter“ wurde nicht ausgewählt.

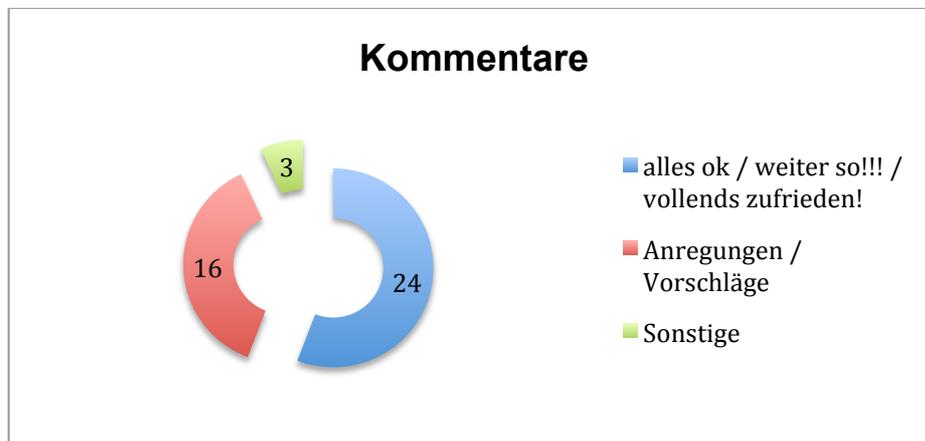
C009: Verbesserungswünsche

Was können wir für Sie verbessern?

Nichts, wenn es nach 88,89% der befragten Kunden geht!



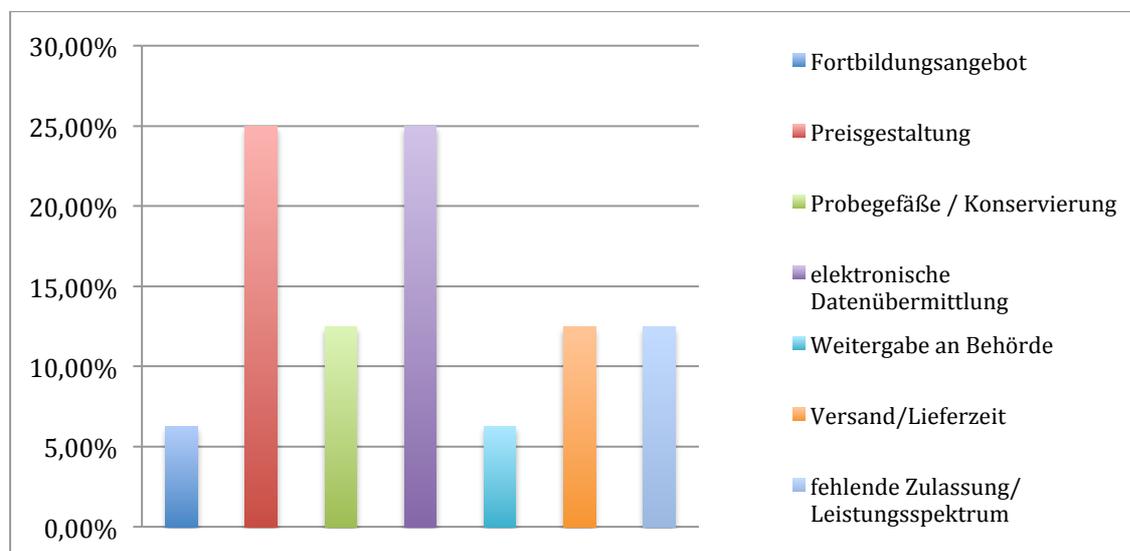
Von 144 Kunden haben 104 (72,22%) keine Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge angegeben. Die restlichen 40 Kunden gaben insgesamt 43 Kommentare ab. Diese Aussagen verteilen sich wie folgt:



24 (16,67%) der befragten Personen antworteten mit mindestens „alles ok“ (10) über „bleiben Sie so!/machen Sie so weiter!!!“ (8) bis zu "Ich bin absolut zufrieden, Top Kollegen, top Service." (6). Von den abgegebenen Kommentaren machten diese Aussagen mehr als 50% (55,81%) aus.

3 Kommentare bezogen sich auf allgemeine Aussagen, die nicht unmittelbar durch das LUH verbessert werden können („Darf selbst keine Proben an meiner KKA entnehmen und muss jemanden hierfür kommen lassen. Damit der mir die Funktionalität und Sicherheit der Anlage bestätigt. Empfinde dies als Geldschneiderei und würde gern wieder selbst die Notwendigen Untersuchungen vornehmen“), bzw. die die (Notwendigkeit der) Kundenbefragung an sich kommentierten.

Es bleiben 16 Anregungen / Kritikpunkte, die das LUH gezielt angehen kann:



Im Detail wurden u. a. folgende Aussagen gemacht:

alles ok	Wirklich nichts, wir haben 2 mal alles auf 2 Stellen hinter dem Komma perfekt erlebt, Angebot, Abholung und mehr als freundliche, ja liebewürdige Beratung durch Dr. Bürger am Telefon! Besser geht's nicht!	Ist zufrieden so, ich wünsche mir, dass es so bleibt, Überschwänglichkeiten mag ich nicht so.	am Ball bleiben und so weitermachen	Für meine Belange arbeitet Ihr Unternehmen einwandfrei.
Preisgestaltung	da ein Überangebot an Wartungsfirmen, für Kleinkläranlagen am Markt vorhanden ist, ist der Preiskampf täglich vorhanden. Wir arbeiten mit noch einem Labor in unserer unmittelbaren Umgebung gut zusammen und verteilen zur Zeit die Aufträge gleichmäßig. Wir überlegen, ob wir über die Bearbeitung der Aufträge, an nur noch ein Labor, noch einen finanziellen Vorteil erzielen könnten.		Abopreise anbieten, z.B. für wiederkehrende Messungen - man bucht ein paket für z.B. 4 Messungen in 2 oder 4 Jahren zu unterschiedlichen Preisen aber günstiger als eine einzelne (Kundenbindung!)	
Probegefäße/ Konservierung	Sicherstellung der Kühlkette; Laufzeitverkürzung der Proben (Ihr Bereich, nicht Paketdienst), insbesondere zu heiklen Terminen (Feiertage), da sich doch an manchen Probenchargen eine lange Standzeit (getaut) "ablesen" läßt.		Probegefäße öfters undicht bzw. defekt	
elektronische Daten- übermittlung	Es wäre schön, wenn wir die Probenliste per Word-Dokument ausfüllen könnten, da es bei handschriftlichen Einträgen oft zu Mißverständnissen kommt.	Elektronische Verarbeitung der Daten (Protokolle) vor Ort	Eingangsbestätigung bzw. Prüfbeginn der Proben und Ergebnis per email, wenn kein zusätzlicher Aufwand und automatisch durch ihr Datensystem möglich	Für mich wäre die Übermittlung der Laboranalysen in Form einer einfachen Tabelle, also alle auf einer Seite, völlig ausreichend.
Weitergabe an Behörden	Bezüglich automatisierter Weitergaben von Laborwerten an Behörden wäre eine Vorabanfrage, ob das so in Ordnung ist, wünschenswert.			
Versand/ Lieferzeit	Versand der Wasserproben, bzw. schnellere Anlieferung		Positiv wäre eine schnellere Übermittlung der Ergebnisse.	

Fazit

Auch wenn die Online-Befragung nur einen kleinen Teil (9%) der angeschriebenen Kunden mobilisieren konnte, haben die E-Mails eine recht heterogene Mischung unserer Kunden erreicht. Das zeigt sich unter anderem an der Verteilung Privatperson/Firma, der Variation in der Dauer der Kundenzugehörigkeit (Kunde seit 2004-2014) und an den nachgefragten Untersuchungsbereichen der Wasserproben (Legionellen, Kleinkläranlagen, Dentaleinheiten etc.).

Dass das LUH gut im Markt bekannt ist, bestätigt die deutlich erkennbare Dreiteilung der Antworten auf die Frage nach der ersten Bekanntschaft mit unserem Labor (Internet, Empfehlung, LUH Direktakquise). Eine hohe Empfehlungsbereitschaft der befragten Kunden stützt diesen Eindruck (über 70% der Kunden gaben an, unsere Dienstleistung schon einmal weiterempfohlen zu haben).

Unser Anspruch, Qualität und Kundenservice auf einem hohen Niveau zu bieten, wurde durch die durchweg hohen Zustimmungswerte bestätigt. Hinsichtlich der Zufriedenheit mit unseren Mitarbeitern erreichte die Freundlichkeit der Mitarbeiter den sehr guten Wert von 4,74 (von möglichen 5 Punkten). Freundlichkeit, Geduld, Professionalität und Höflichkeit wurden der letzten Kontaktperson mit Werten zwischen 3,91 und 3,96 (von möglichen 4) bescheinigt.

Die geringen Reklamationen, die wenigen Anmerkungen zu Verbesserungsvorschlägen und der hohe Anteil an keinem bzw. positiven Feedback sprechen weiterhin dafür, dass wir auf dem richtigen Weg sind!

"Machen Sie weiter so.....und vielen Dank für die tolle Zusammenarbeit."

...das kann ich nur so weitergeben! Herzlichen Dank an alle Kunden, die bei unserer Befragung mitgemacht haben und ein RIESEN Lob an das LUH-Team: LUH-ler ihr seid super! ☺

Berlin, 30.11.2014



Lena Bürger