

Simon & Stuckart • Geschwister-Scholl-Straße 90 • 14471 Potsdam

Kundenbefragung

Bitte kreuzen Sie bei den folgenden Fragen Ihre Auswahl an!

1. Wann waren wir zuletzt in Ihrem Auftrag tätig?

- in 2008 in 2007 in 2006 in 2005

2. Sind Sie

- ein Bauträger eine Hauverwaltung ein privater AG
 ein öffentlicher AG Architekt Sonstige

3. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Ingenieurbüro S&S?

- sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden
 unzufrieden

4. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Leistungen?

		sehr zu- frieden	zufrie- den	weniger zufrieden	un- zufrieden
1	fachliche Beratung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Leistungsumfang S&S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Schnelligkeit der Bearbeitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Persönlicher Ansprechpartner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Zuverlässigkeit der Aussage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Verständlichkeit der schriftlichen Unterlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Telefonische Erreichbarkeit all- gemein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Erledigung meiner Wünsche am Telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Freundlichkeit am Telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Mit dem Umfang der erstellten Angebote bin ich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Verständlichkeit der Angebote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Einhaltung der Terminkette bei Projekten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dipl.-Ing. (FH)
Manfred Simon
öffentlich bestellter und
vereidigter Sachverständiger
für Schäden an Gebäuden

Dipl.-Ing.
Klaus Stuckart
Sachverständiger für Holzschutz

Geschw.-Scholl-Straße 90
14471 Potsdam
Fon (0331) 97 02 92
(0331) 95 12 050
Fax (0331) 96 48 06
email@simon-stuckart.de
www.simon-stuckart.de

Qualitätsmanagement
konform zur DIN EN ISO 9001

Eingetragen im Partnerschafts-
register unter PR 23 beim
Amtsgericht Potsdam

Mitglied in

Kundenfragebogen

13	Flexibilität der Mitarbeiter bei kurzfristigen Änderungen im Projektablauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Umfang der Dokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Darstellung von Grafiken, Bildern, Zeichnungen, Tabellen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Gliederung und Verständlichkeit der Texte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Layout der Projektdokumentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Präsentation von Projektergebnissen durch S&S Mitarbeiter in Besprechungen und öffentlichen Sitzungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		trifft voll zu	trifft zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu

5. Fühlen Sie sich jederzeit über den Projektbearbeitungsstand gut informiert?

- immer meistens selten nie

6. Wie häufig fanden Sie bei S&S einen Ansprechpartner zu Ihren Fragen bzw. Problemstellungen?

- immer meistens selten nie

7. Bitte sagen Sie uns, inwieweit die folgenden Aussagen – Ihrer Meinung nach – zutreffen

Die Mitarbeiter/innen sind fachlich kompetent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Mitarbeiter/innen sind zuverlässig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei Problemen finden die Mitarbeiter/innen schnelle eine Lösung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Mitarbeiter/innen erledigen ihre Aufgaben engagiert und motiviert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Auftreten der Mitarbeiter/inne ist freundlich und hilfsbereit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Projektbesprechungen mit Dritten werden ich von den S&S Mitarbeitern/innen gut unterstützt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ein repräsentatives Erscheinungsbild der S&S Mitarbeiter /innen ist mir wichtig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Wenn Sie in den letzten 12 Monaten einmal Grund zur Unzufriedenheit hatten, haben Sie sich bei Simon & Stuckart beschwert?

- Nein, ich hatte keinen Grund zur Beschwerde. (Weiter mit Frage 11)
- Ja, ich hatte Grund zur Beschwerde, habe mich aber gegenüber Simon & Stuckart nicht geäußert.
- Ja, ich habe mich beschwert.

9. Wenn Sie Anlass zur Beschwerde hatten, welches war der Grund hierfür.

- Fehlerhafte Auskunft.
- Wechselnde Ansprechpartner Verhalten von Mitarbeitern allgemein (z.B. Unfreundlichkeit)
- Kosten
- Bearbeitungsdauer
- Leistungsumfang
- sonstige Gründe

10. Und wie zufrieden waren Sie mit der Behandlung Ihrer Beschwerde?

- sehr zufrieden
- zufrieden
- weniger zufrieden
- unzufrieden

11. Wie wahrscheinlich werden Sie bei Ihrer nächsten Auftragsvergabe Simon & Stuckart zur Angebotsabgabe auffordern?

- bestimmt
- wahrscheinlich
- eher nicht
- bestimmt nicht

12. Kennen sie den Kundenbrief von Simon & Stuckart?

- ja
- nein

13. Kennen Sie die Internetseite von Simon & Stuckart Partnerschaft Beratender Ingenieure?

- ja
- nein

14. Sind Ihnen die Leistungsbereiche von Simon & Stuckart bekannt?

15. Denken Sie bei Fachfragen an Simon & Stuckart als Ansprechpartner?

immer meistens selten nie

16. Ziehen Sie Simon & Stuckart bei der Beauftragung von Standardaufgaben in Betracht?

ja nein

17. Können Sie sich vorstellen Pilotprojekte an Simon & Stuckart zu übertragen?

ja nein

18. Empfehlen Sie unser Unternehmen weiter?

ja nein

19. Was kann Simon & Stuckart besser machen? Welche Anregungen haben Sie?