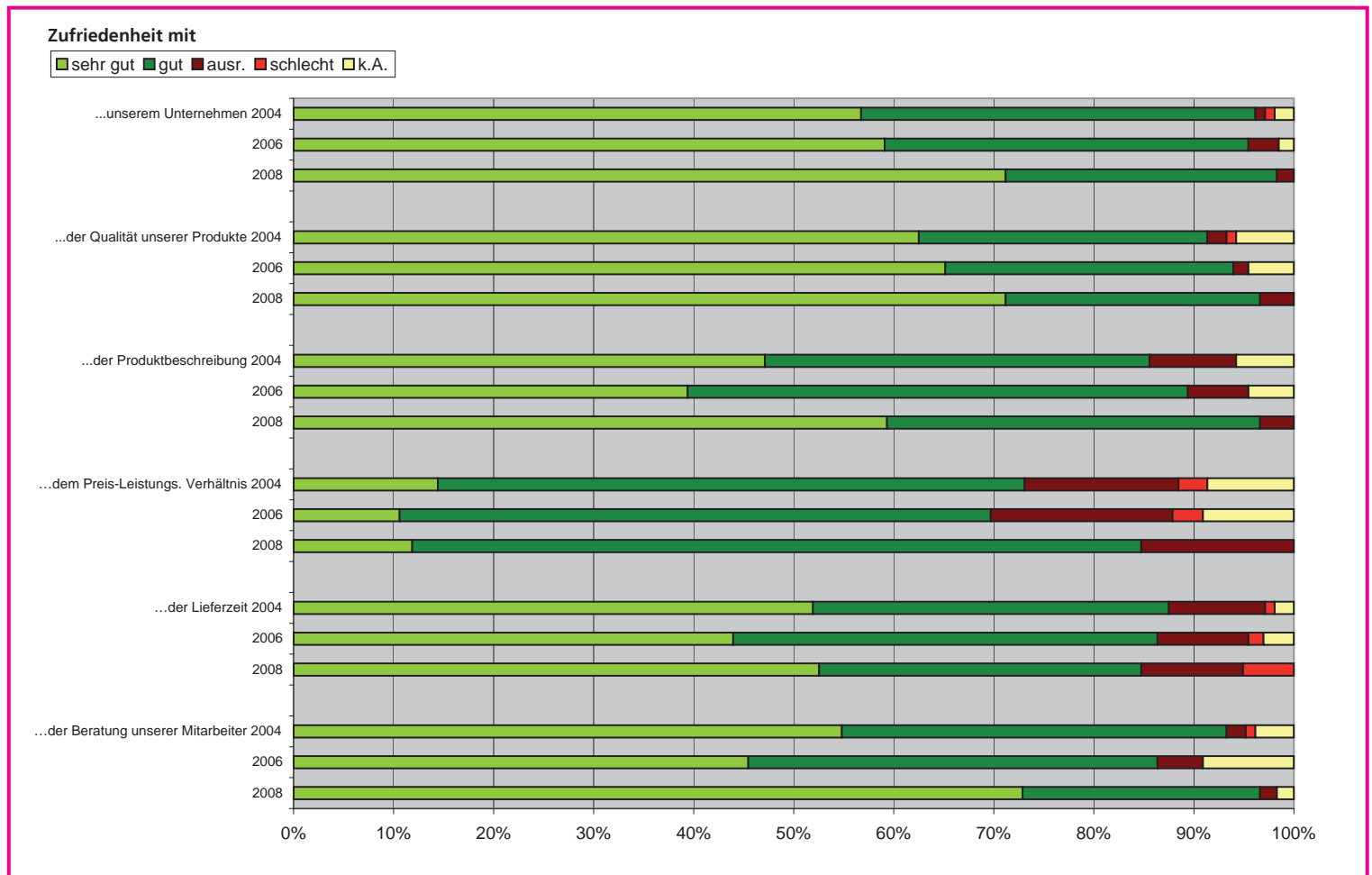


Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse 2008

Allen Beteiligten noch einmal herzlichen Dank für die Bereitschaft, an unserer Umfrage teilzunehmen.

Entwicklung der Kundenzufriedenheit von 2004 bis 2008

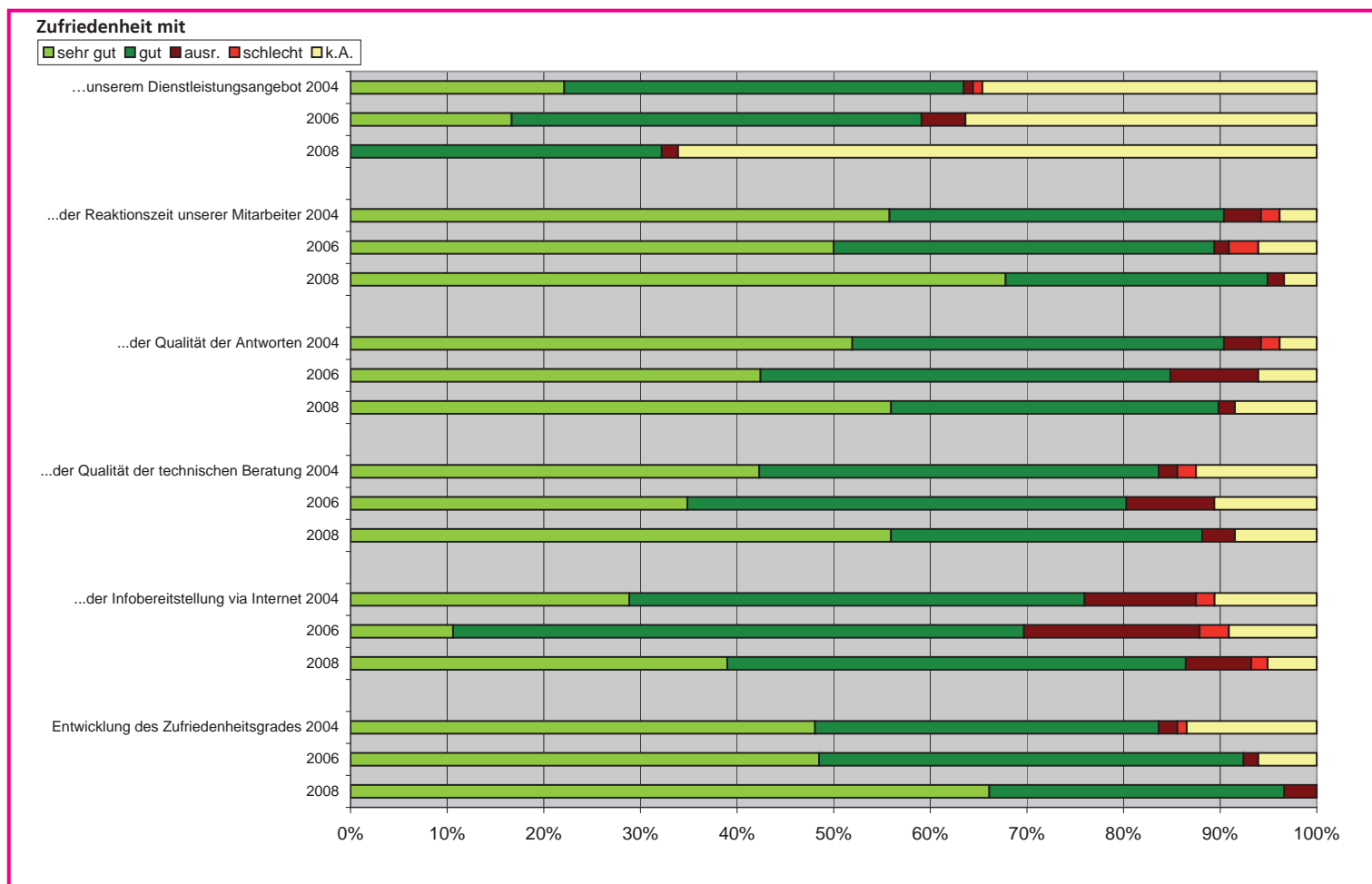


...weiter auf Seite 2

Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalyse 2008

Allen Beteiligten noch einmal herzlichen Dank für die Bereitschaft, an unserer Umfrage teilzunehmen.

Entwicklung der Kundenzufriedenheit von 2004 bis 2008



Seit unserer letzten Kundenbefragung 2006 sind wir noch ein ganzes Stück besser geworden.

Mit dem stetigen Anstieg des Zufriedenheitsgrades beginnt sich ein allgemeiner Trend abzuzeichnen. Der hohe Qualitätsanspruch an unsere Produkte und Mitarbeiter gleichermaßen ist in der detaillierten Auswertung deutlich sichtbar. Die permanente Verbesserung der Kundenbetreuung durch ehrgeizige Zielstellungen im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems führte zu den abgebildeten Erfolgen bezüglich kundenseitiger Wahrnehmung.

Maßgeblichen Anteil an diesem positiven Feedback haben unter anderem:

- die neue Internetpräsenz mit neuem Logo, frischen Farben und erheblich verbesserter Navigation
- die produktorientierte Neustrukturierung mit klarerer Zuordnung von Verantwortlichkeiten
- die inhaltliche Überarbeitung der Verarbeitungshinweise unter Verwendung einer einheitlichen Struktur
- die Erarbeitung von Produktinformationen und einer Antwortliste auf häufig gestellte Fragen

Unsere nächste Kundenzufriedenheitsanalyse haben wir im Jahr 2010 geplant.