



Kundenumfrage September 2011

Wie zufrieden sind unsere Kunden?

Kundenumfrage – warum?

- Erkennen der Bedürfnisse und Wünsche der Kunden von Köhler-Transfer und Verbesserung unseres Fahrdienstes
- Befragung mittels standardisierter Fragebögen im September 2011
 - 1 Fragebogen für **Auftraggeber** zur Bewertung der Wirtschaftlichkeit
 - 1 Fragebogen für **Schulen und Werkstätten** zur Bewertung der Dienstleistung
- Nachfassaktion im Dezember 2011

Fragen an Auftraggeber

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend
Qualität				
Freundlichkeit bei der ersten Kontaktaufnahme				
Service nach Auftragserteilung				
Erreichbarkeit und Reaktionszeit bei Fragen				
Bearbeitungszeit bei Anfragen				
Transparenz und Richtigkeit der Rechnungen				
Kommunikationsfähigkeit und Kompetenz unserer Mitarbeiter				
Verständnis für Ihre Belange				
Gesamtbeurteilung im Vergleich zum Wettbewerb				
Wirtschaftlichkeit				
	sehr wichtig (100%)	wichtig (bis 90%)	Qualität ebenso wichtig (bis 80%)	unwichtig (unter 80%)
Wie wichtig ist der Angebotspreis als Auswahlkriterium?				
	günstigster Anbieter	unter Marktniveau	auf Marktniveau	eher hochpreisig
Wie beurteilen Sie unser Preisniveau?				
	nein	mit berücksichtigt	wichtig	ausschlaggebend
Hat die Qualität des Unternehmens (Zertifizierung) bei der Auswahl eine Rolle gespielt?				

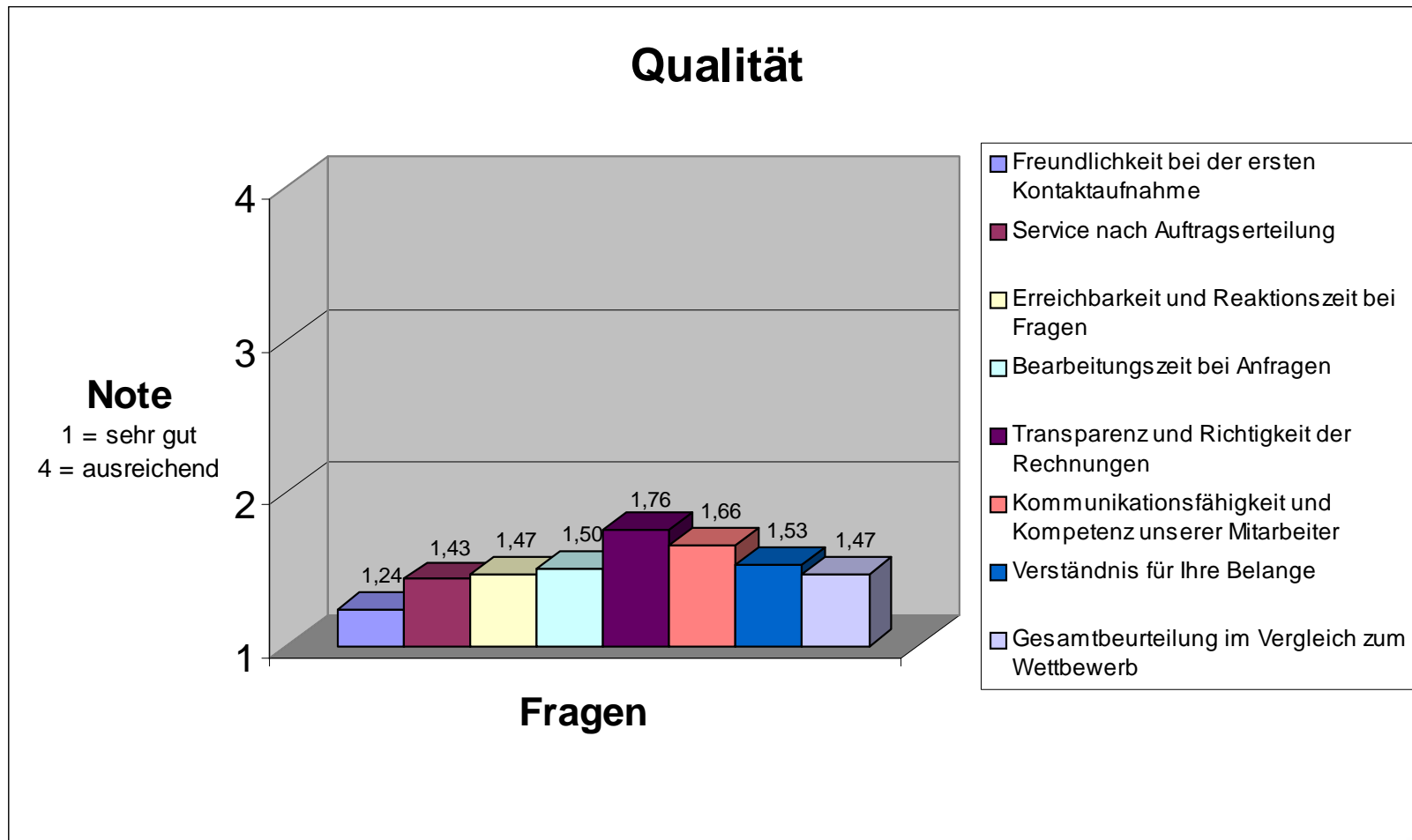
Fragen an Schulen/Werkstätten

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend
Einsatzfahrzeug				
Erscheinungsbild				
Technischer Zustand				
Sauberkeit				
Sicherheitseinrichtungen (z. B. Gurte, Sitzerrhöhungen, Einstieghilfen)				
Zusatz-Ausstattung (z. B. Radio, Sonnenschutz)				
Fahrer/Begleitpersonal				
Freundlichkeit und Höflichkeit				
Hilfsbereitschaft				
Fahrsicherheit				
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit				
Kommunikationsbereitschaft				
Kompetenz bei außergewöhnlichen Situationen (z. B. Unfall, epileptischen Anfällen)				
Fahrdienstleitung/Organisation				
Erreichbarkeit bei Rückfragen				
Reaktionszeit bei Problemen				
Ersatz bei Krankheit des Fahrers oder Ausfall des Fahrzeuges				

Rückläufe

- 112 Aussendungen insgesamt, davon
42 an Auftraggeber
70 an Schulen/Werkstätten
- Rückmeldung:
Auftraggeber 71%
Schulen/Werkstätten 57%

Auswertung Auftraggeber

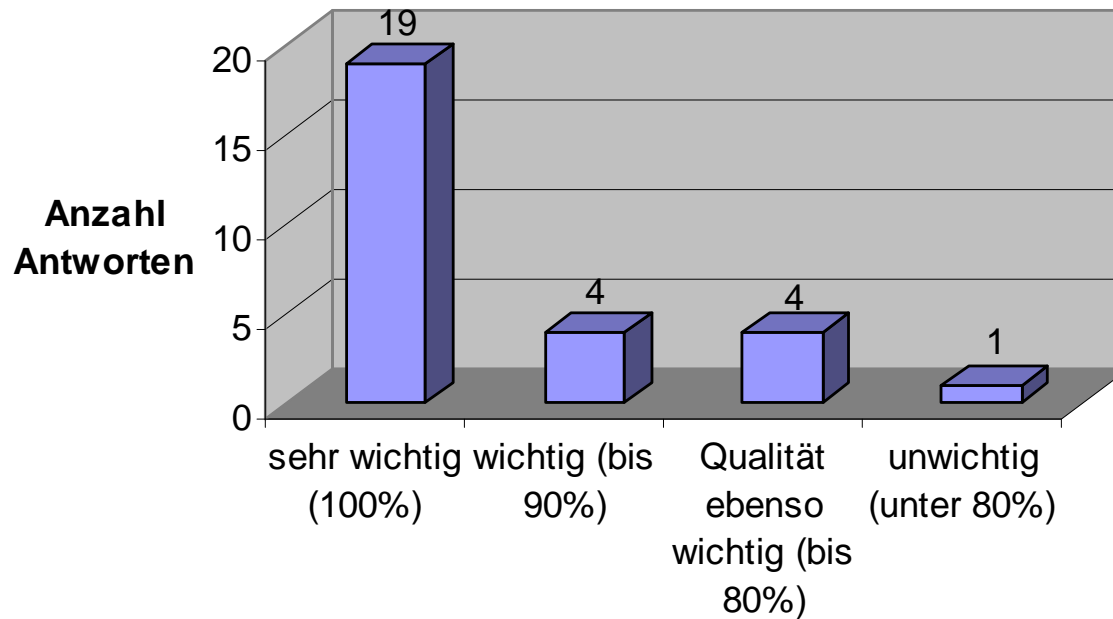


Fazit zur Qualität

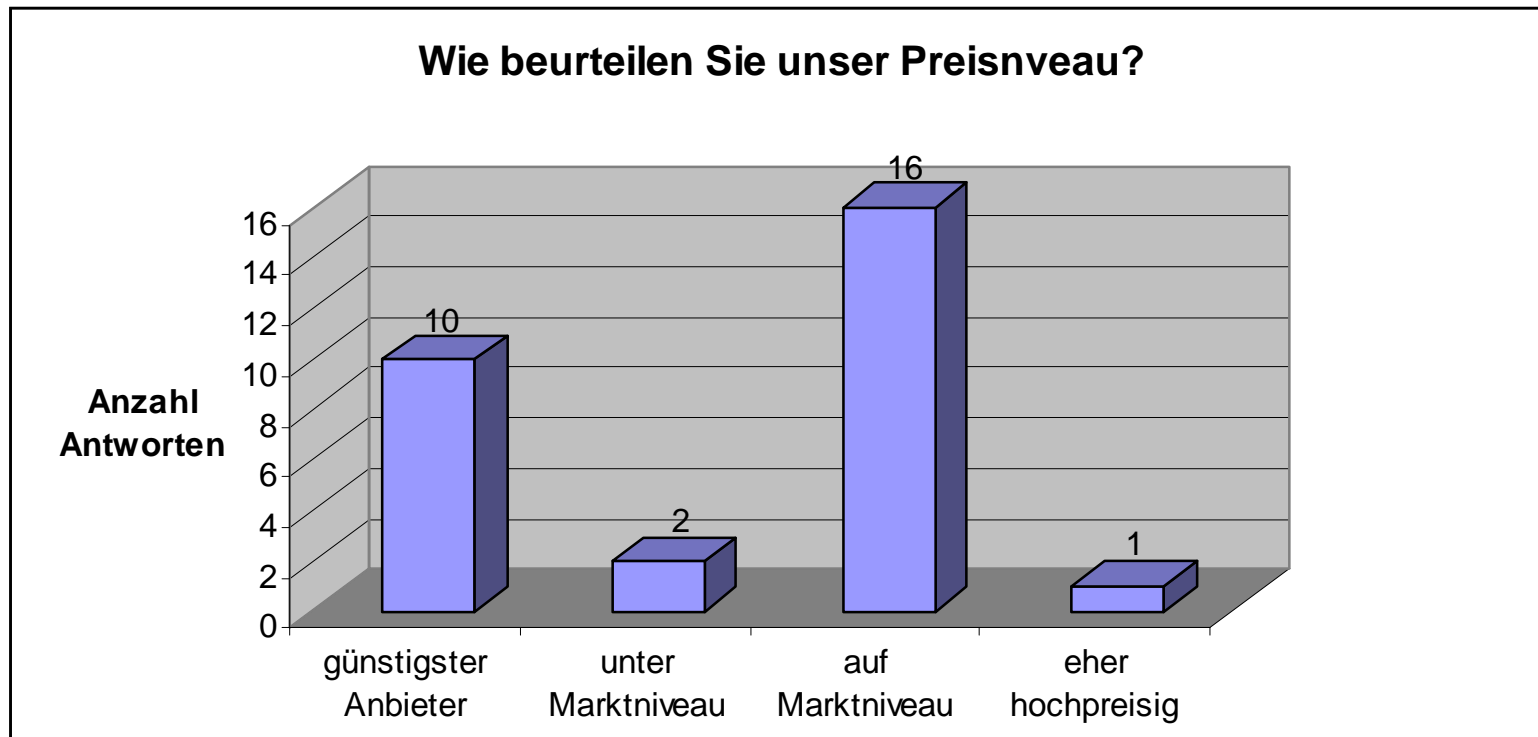
- Vor allem die Freundlichkeit bei der ersten Kontaktaufnahme, der Service und die Erreichbarkeit der Zentrale werden gelobt.
- Köhler-Transfer schneidet aus Sicht der Auftraggeber bei der Gesamtbeurteilung im Vergleich zum Wettbewerb sehr gut ab.
- Verbesserungspotential wird u. a. bei der Transparenz der Rechnungen gesehen.

Auswertung Auftraggeber

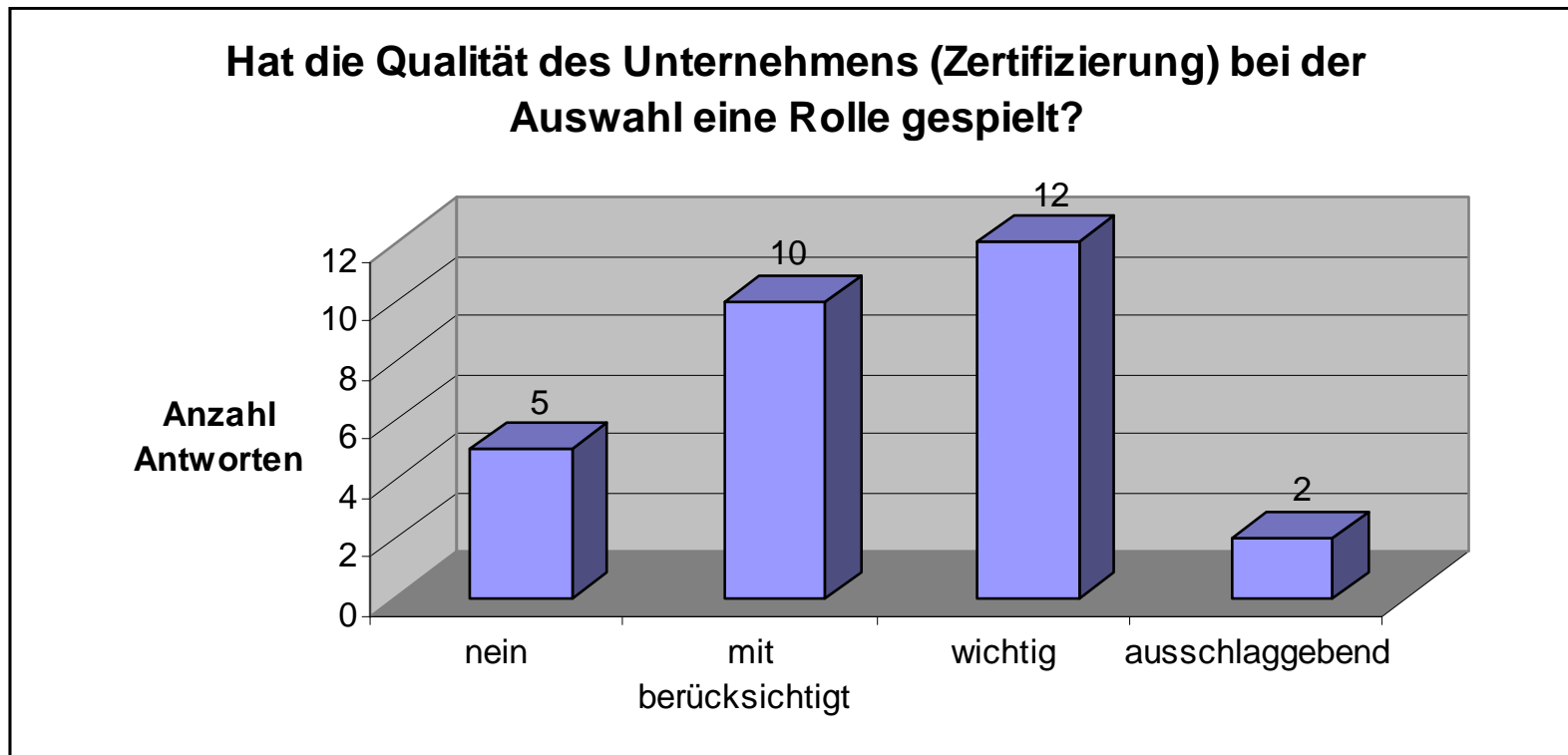
Wie wichtig ist der Angebotspreis als Auswahlkriterium?



Auswertung Auftraggeber



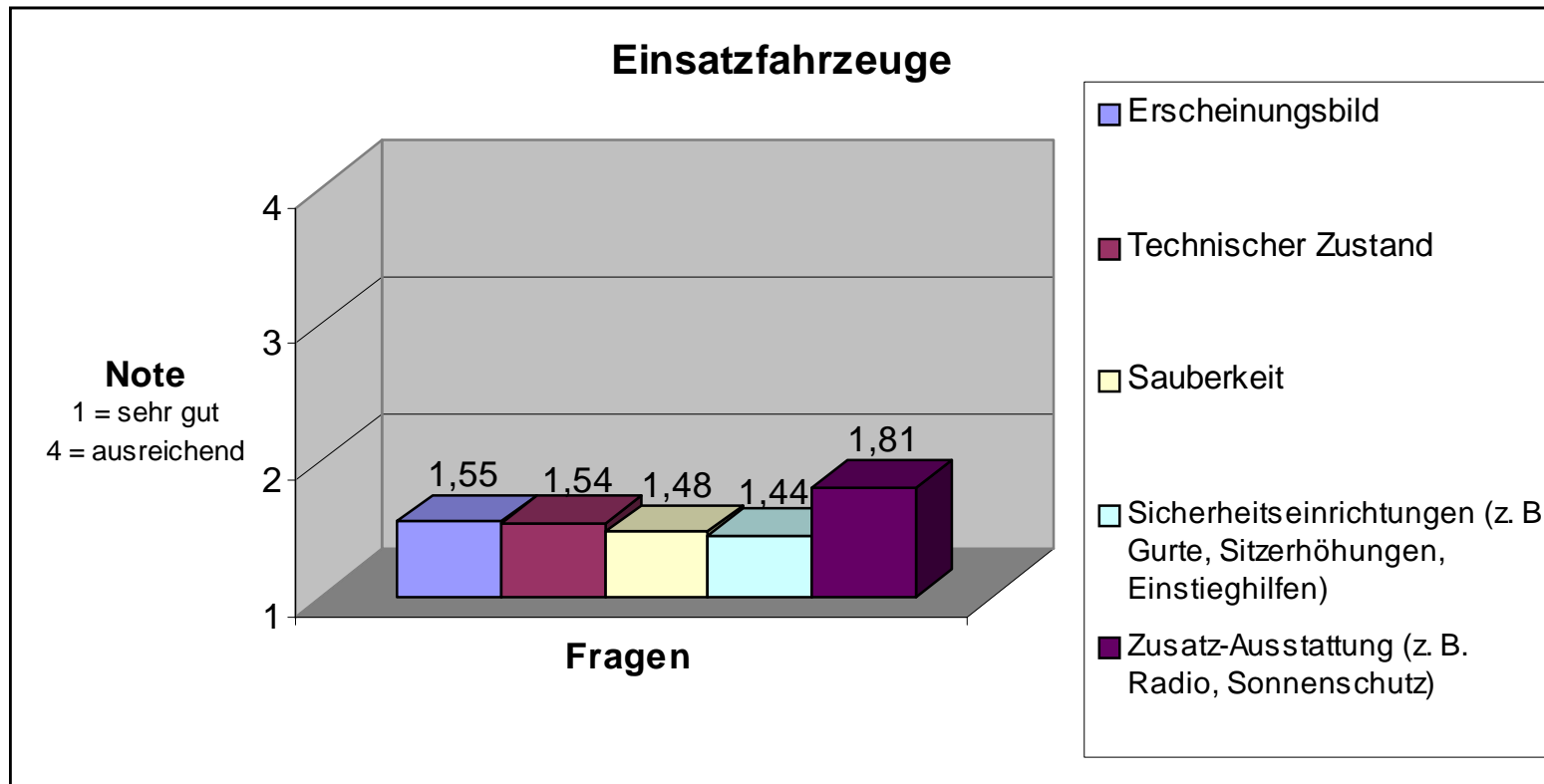
Auswertung Auftraggeber



Fazit zur Wirtschaftlichkeit

- Allen Auftraggebern ist bei der Auftragsvergabe der Angebotspreis sehr wichtig.
- Außerdem spielte bei vielen Auftraggebern die Qualität des Unternehmens (Zertifizierung) eine wichtige Rolle.
- Die Auftraggeber sehen Köhler-Transfer auf Marktniveau bzw. als günstigsten Anbieter.

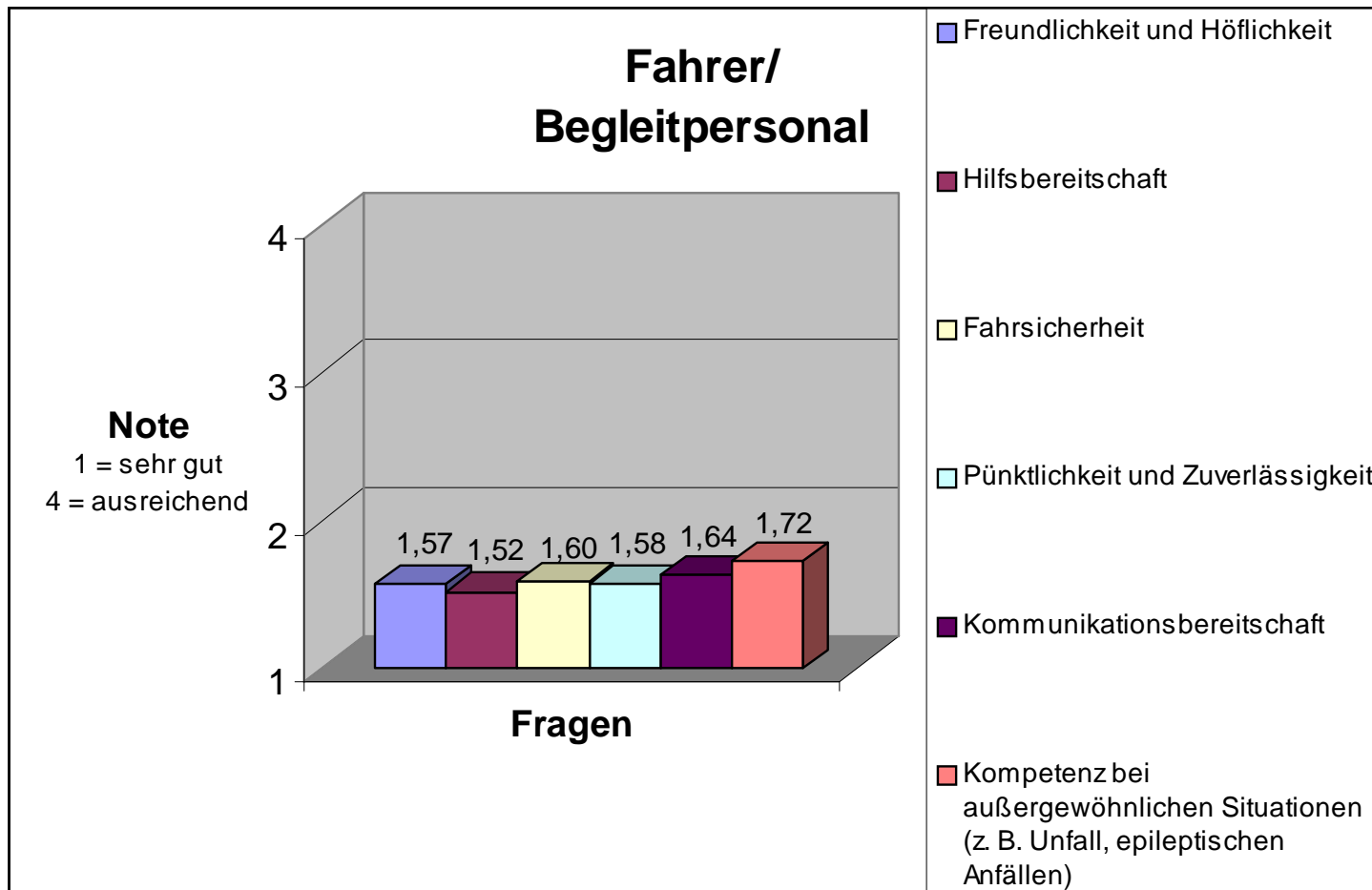
Auswertung Schulen/Werkstätten



Fazit Einsatzfahrzeuge

- Die Fahrzeuge punkten vor allem in Sachen Sicherheitseinrichtungen.
- Verbesserungspotential besteht zum Teil bei der Zusatz-Ausstattung (abgedunkelte Scheiben, Klimaanlage).

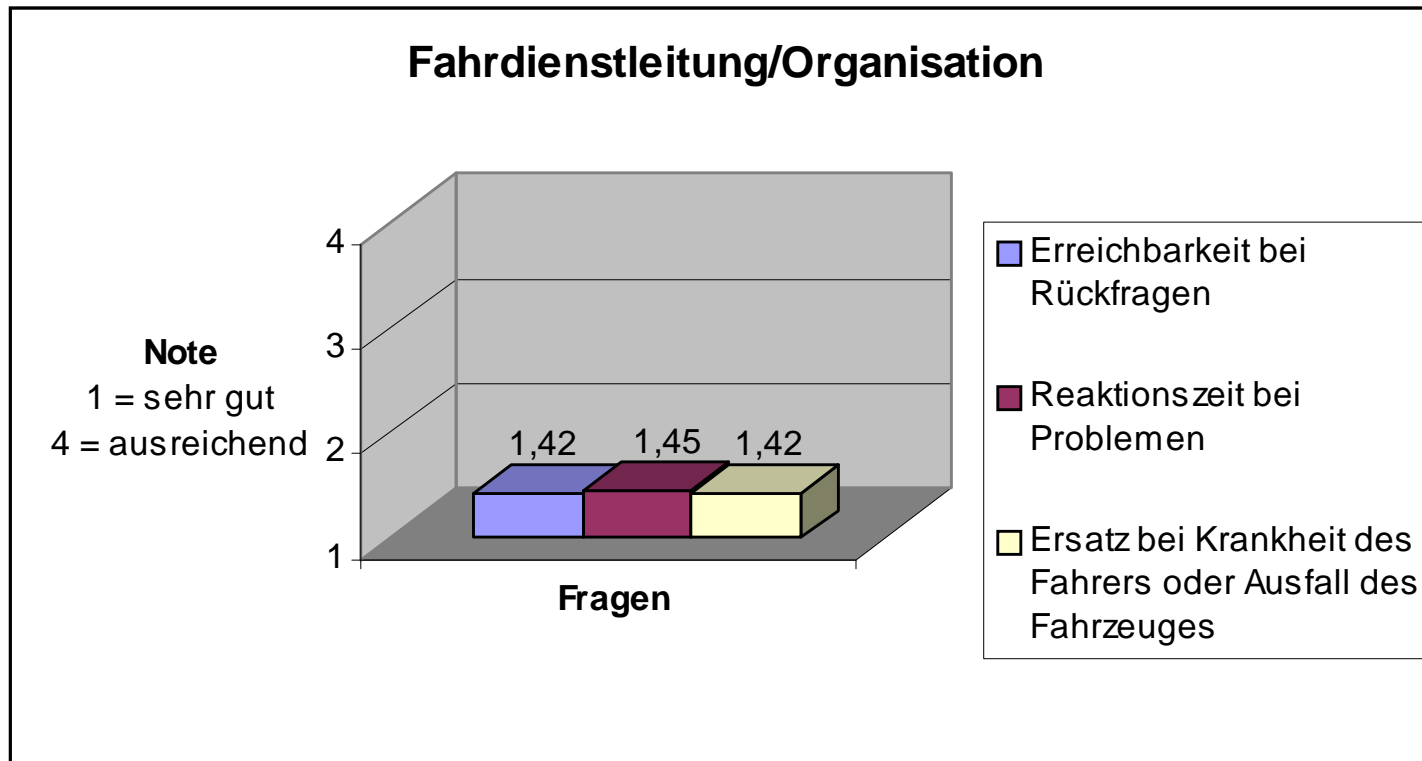
Auswertung Schulen/Werkstätten



Fazit Fahrer/Begleitpersonal

- Die Fahrer und das Begleitpersonal werden als freundlich, hilfsbereit, pünktlich und zuverlässig angesehen.
- Verbesserungspotential sehen die Kunden zum Teil bei der Fahrsicherheit bei Rollstuhlbussen (u. a. Befestigungen), der Kompetenz der Fahrer im Umgang mit verhaltensauffälligen Schülern und der Kommunikation (Vorschlag: gemeinsame Gespräche Köhler-Fahrer-Eltern-Schule)

Auswertung Schulen/Werkstätten



Fazit Fahrdienstleitung

- Die Fahrdienstleiter werden sehr gelobt.
- Sie sind bei Rückfragen jederzeit erreichbar, reagieren schnell bei Problemen und sorgen schnell für Ersatz bei Ausfall des Fahrers oder Fahrzeuges.

Fazit allgemein

- Die Kunden sind durchweg zufrieden mit Köhler-Transfer.
- Die Bewertungen bewegen sich bei allen Fragen im Bereich zwischen „sehr gut“ und „gut“.
- Köhler-Transfer kann sich aber noch verbessern, z. B. weiteres Arbeiten am Thema Sicherheit und Kompetenz der Mitarbeiter und Verbesserung der Kommunikation.

Wir sind für weitere Anregungen jederzeit offen!

