



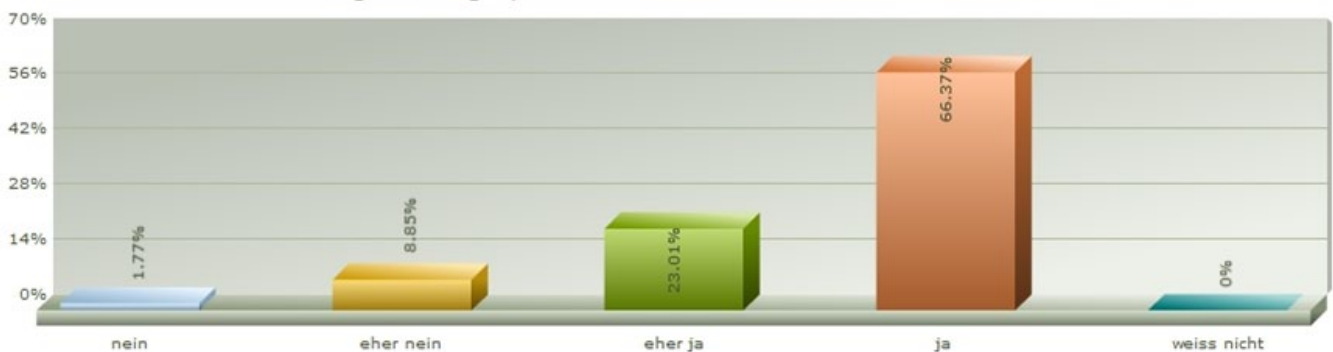
19.12.12 / **All about Marketing** / Dr. Karin Jeker Weber

Zusammenfassende Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung 2012

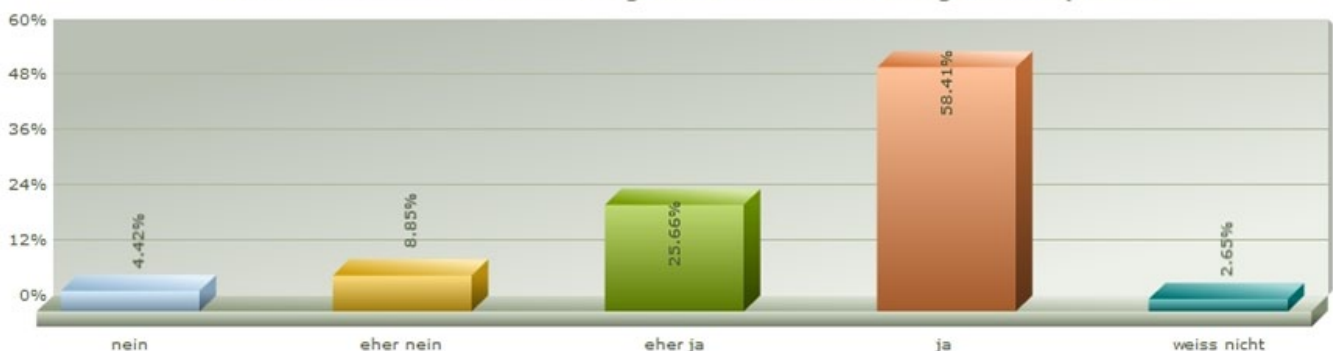
Vergangenen September führte die Jaisli-Xamax AG eine Zufriedenheitsbefragung bei ihren Kunden durch. Bei der durchgeführten Online-Erhebung antworteten 113 der 430 angeschriebenen Kunden. Dies entspricht einem Rücklauf von 27% und erlaubt aussagekräftige Resultate. Die Aktualität und Aussagekraft der Resultate wird dadurch bekräftigt, dass rund 80% der bewerteten Projekte weniger als sechs Monate zurückliegen.

Die Jaisli-Xamax AG erzielt bei den Zielwerten Kundenzufriedenheit, erneute Zusammenarbeit und Weiterempfehlung erfreulich hohe Werte. Demnach sind 64% der Kunden zufrieden, 15% sogar sehr zufrieden. In vier von fünf Fällen würden unsere Kunden erneut mit der Jaisli-Xamax AG zusammenarbeiten und die Jaisli-Xamax AG in 84% der Fälle weiterempfehlen (26% antworten mit „eher ja“, 58% mit „ja“). Dies lässt auf an sich gesunde Kundenbeziehungen schliessen. Ein Augenmerk gilt denjenigen Kunden, die unzufrieden oder indifferent (also weder zufrieden noch unzufrieden) sind (rund 20% der Kunden) und sich bei den offenen Fragen kritisch geäußert haben.

Wenn sich eine Gelegenheit ergibt, würden Sie erneut mit der Jaisli-Xamax AG zusammen arbeiten?



Würden Sie die Jaisli-Xamax AG mit gutem Gewissen anderweitig weiterempfehlen?



Besonders positiv werden der öffentliche Auftritt der Firma sowie die Umgangsformen der Mitarbeitenden wahrgenommen. Die Zusammenarbeit empfinden die Kunden als fair und unkompliziert. Noch mehr punkten könnte die Jaisli-Xamax AG hinsichtlich Zuverlässigkeit, Erreichbarkeit und Eingehen auf individuelle Kundenwünsche. Hier sind die Werte zwar nicht schlecht, erreichen aber auch nicht die Marke „gut“. Handlungsbedarf besteht in erster Linie bei der Kommunikation, dies vor allem in einzelnen Projektphasen und bei Terminverzögerungen. Zudem konnten bei der Qualität



ALL ABOUT MARKETING

STRATEGIC COACHING SERVICES



jaisli xamax

bright idea, brilliant job

der Leistungserbringung bei einzelnen Dimensionen Probleme aufgedeckt werden. Mängel müssen zukünftig schneller behoben werden und bei Projektengpässen gilt es proaktiver zu reagieren. Auch muss der Einsatz von Fachpersonal und allgemein der Ressourceneinsatz auf den Projekten laufend verbessert werden. Damit bestätigt sich ein gewisser Nachholbedarf, der unternehmensintern im Januar 2012 identifiziert wurde, u.a. mit Schulungen in den Bereichen Team- und Projektmanagement auf Kaderstufe soll diesem Manko Rechnung getragen werden.

Die Jaisli-Xamax AG plant, die Umfrage in zwei Jahren zu wiederholen und bis dann gezielt an Verbesserungen zu arbeiten. Aus dem Vergleich der Werte wird sich ableiten lassen, ob die geplanten Verbesserungsmassnahmen sich auf die Qualität der Projekte ausgewirkt haben. Die Jaisli Xamax bedankt sich bei allen Kunden, die sich Zeit genommen und an dieser Umfrage teilgenommen haben. Die Resultate der Zufriedenheitserhebung sind neben den persönlichen Feedbacks der Kunden eine wichtige Quelle, um die bestehenden Kundenbeziehungen und die Projektqualität laufend zu verbessern. Herzlichen Dank!