

**Fragebogen-Rückantwort / FAX**

Absender (Firmenstempel)

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Meinung als unser Kunde ist uns sehr wichtig. Deshalb schreiben wir Sie an, um herauszufinden, wie Sie uns sehen und was wir tun können, um zukünftig noch bessere Leistungen anbieten zu können. Wir bitten Sie daher, den Fragebogen auszufüllen und innerhalb vier Wochen an uns zurückzusenden.

Die Umfrage dient ausschließlich der Ermittlung statistischer Basisdaten als Grundlage zur Sicherung und ständigen Verbesserung der Produktqualität und unseres kundenorientierten Leistungsangebots gemäß unseres Qualitätsmanagement-Systems nach der DIN EN ISO 9001:2015. Alle uns zur Verfügung gestellten Daten werden absolut vertraulich behandelt.

Sollten Sie Fragen zu diesem Themenkomplex haben, so wenden Sie sich bitte an unseren Qualitätsmanagement-Beauftragten oder direkt an die Geschäftsführung.

Wir danken Ihnen im Voraus sehr für Ihre Unterstützung.

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

1. Wir befinden uns in der Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagement-Systems nach der neuen DIN EN ISO 9001:2015. Ist Ihnen als Kunde diese Maßnahme und das damit verbundene Zertifikat im Rahmen unseres Geschäftsverhältnisses

ISO 9001:2015 Zertifikat	Bitte hier ankreuzen!
• wichtig?	
• von Vorteil, aber nicht zwingend erforderlich?	
• unbedeutend?	

2. Würden Sie uns weiterempfehlen?

Ja	<input type="checkbox"/>	Nein	<input type="checkbox"/>	Ja, mit Einschränkungen	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	------	--------------------------	-------------------------	--------------------------

3. Bitte bewerten sie die Qualitätsfähigkeit unserer Firma anhand folgender Kriterien:

Verkauf / Auftragsabwicklung	☺☺	☺	☹	☹☹	Bemerkung
Erreichbarkeit					
Freundlichkeit					
Schnelligkeit					
Beratungsqualität / Fachkompetenz					
Zielgenauigkeit des Angebots					
Flexibilität bei kurzfristigen Lieferterminen					
Flexibilität bei Lieferterminänderungen					
Besuchshäufigkeit					
Zuverlässigkeit bei weiteren Reaktionen					

Reklamationsbearbeitung	☺☺	☺	☹	☹☹	Bemerkung
Freundlichkeit					
Schnelligkeit					
Qualität der Mängelbehebung					

Produkte/Dienstleistungen	☺☺	☺	☹	☹☹	Bemerkung
Vollständigkeit des Sortiments/Leistungen					
Verfügbarkeit					
Qualität					
Termintreue					
Verpackung					
Anlieferungszustand der Waren					
Preis-/Leistungsverhältnis					

**Ergebnis % (wird ausgefüllt durch XXX)**

Was sollten wir anders / besser machen?


☺☺ = sehr gut    ☺ = gut    ☹ = zufriedenstellend    ☹☹ = nicht zufriedenstellend

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_