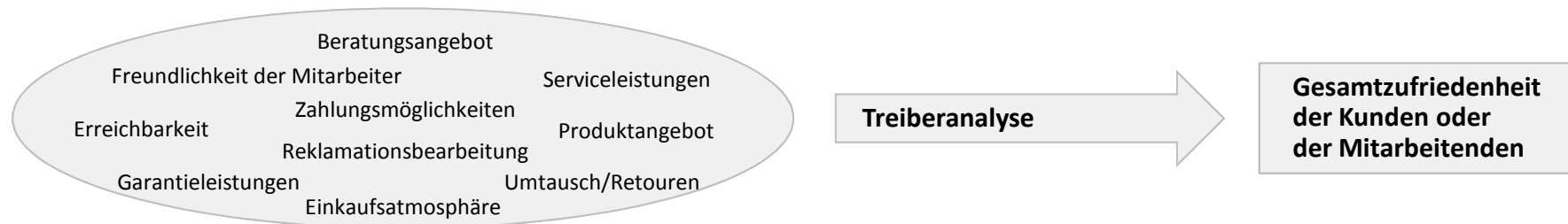


Treiberanalyse.

Mitarbeiter- / Kundenzufriedenheit

Wissen was wirklich zählt – Implizite Ermittlung der Relevanz einzelner Bewertungsaspekte



Wenn Sie einmal alles zusammen betrachten, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Leistung Ihres Distanzhändlers?

<input type="checkbox"/> Vollkommen zufrieden	}	Begeisterte
<input type="checkbox"/> Sehr zufrieden		
<input type="checkbox"/> Zufrieden		
<input type="checkbox"/> Weniger zufrieden	}	Ablehner
<input type="checkbox"/> Unzufrieden		
<input type="checkbox"/> Weiß nicht		

Zurück Weiter

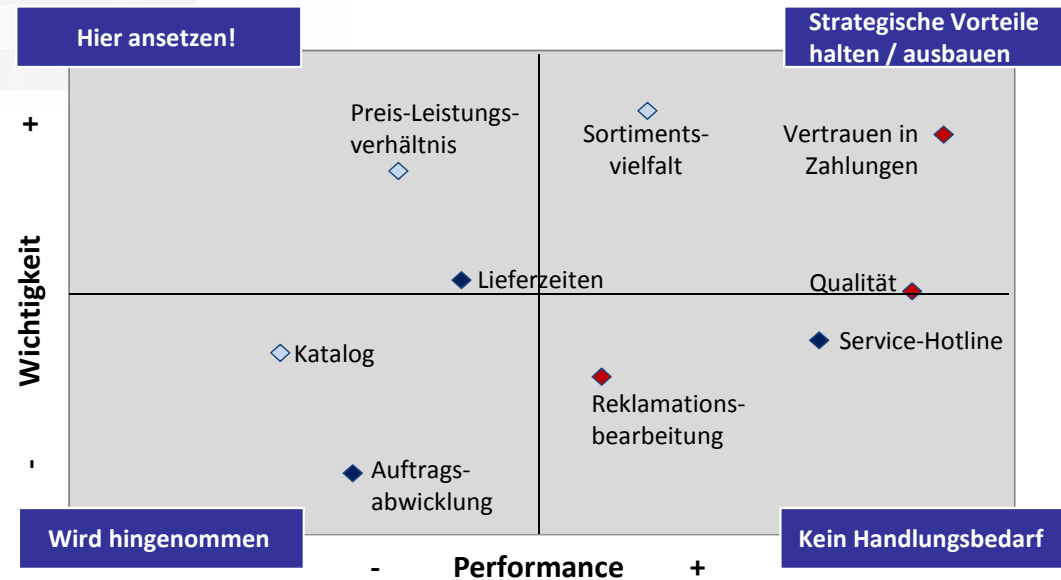
Treiberanalyse.

Auswahl Auswertungsmodelle

Bedeutung der Teilleistungen für die Gesamtzufriedenheit

TREIBER	BEDEUTUNG/WICHTIGKEIT
Sortimentsvielfalt	20,1
Vertrauen in Zahlungen	19,3
Preis-Leistungsverhältnis	16,9
Lieferzeiten	12,3
Qualität	11,1
Service-Hotline	7,4
Katalog	5,7
Reklamationsbearbeitung	4,5
Auftragsabwicklung	2,6

Die Sortimentsvielfalt ist der wichtigste Treiber der Zufriedenheit mit dem Distanzhändler xy.



◆ Begeisterungsanforderung ◇ Leistungsanforderung ◆ Basisanforderung