

AUSWERTUNG

Kundenbefragung

MAWO Bau- und Handel

Auswertung der Befragung für MAWO Bau- und Handel

Ziele der Befragung waren die Ermittlung

- Des Kunden-Beziehungs-Index,
- Der Anteile kritischer und begeisterter Kunden,
- Der Gründe für bestehende Zufriedenheit oder Unzufriedenheit sowie
- Der Einschätzung gegenüber den Mitbewerbern

Die Datenerhebung erfolgte über das internetbasierte Befragungssystem von www.kunden-kompass.de sowie über die gedruckten Coupons.

Details zum Befragungsprojekt:

Befragung durchgeführt für:	▶ MAWO Bau- und Handel
Auswertung erstellt am:	▶ 09.01.2012
Ziel des Befragungsprojektes:	▶ Ermittlung des Kunden-Beziehungs-Index
Art der Datenerhebung:	▶ onlinebasierte und schriftliche Befragung
Auswertungszeitraum von:	▶ 08.09.2011
Auswertungszeitraum bis:	▶ 23.12.2011
Anzahl der Auswertungen:	▶ 68
Ihr Kunden-Beziehungs-Index:	▶ 82.35%
Durchschnittlicher Kunden-Beziehungs-Index in Ihrer Region	▶ 79,61%

Befragungsprojekt: MAWO Bau- und Handel (Auswertungszeitraum 08.09.2011 bis 23.12.2011)

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund/einer Freundin oder einem Kollegen/einer Kollegin weiterempfehlen?													
	kritische						neutrale		begeisterte		Gesamtstimmen	Kunden-Beziehungs-Index	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9			10
Internet	0	0	0	0	1	0	1	1	5	12	31	51	80,39%
Coupons	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	13	17	88,24%
Gesamtstimmen	0	0	0	0	1	0	1	1	7	14	44	68	82,35%

Was waren die wichtigsten Gründe für Ihre Bewertung, die sie in Frage 1 abgegeben haben?

gute Qualität Freundlichkeit der Mitarbeiter
Ich war sehr zufrieden mit dem Ablauf des Baus vom Haus, die Ausstattung, die Ausführung durch seinen Handwerker sowie den persönlichen Service u.A. im Hinblick auf die Unterstützung beim Kreditantrag etc. Daher war es natürlich, dass ich MAWO auch als Hausverwalter übernehmen wollte.
die MAWO ist für uns ein sehr seriöses Unternehmen - sehr kundenorientiert - das schafft Vertrauen, welches gerade bei Immobilienunternehmen sehr wichtig ist.
Persönliche Betreuung
Stets schnelle Antwort auf eine Frage
Zuverlässigkeit und freundlichkeit
Absolut zuverlässig und korrekt.
freundliche und kompetente Mitarbeiter sehr gute Qualität der geleisteten Arbeit
Es ist jederzeit ein Ansprechpartner verfügbar, Der Umgang mit Kunden freundlich und aufmerksam trotz evtl. Differenzen.
Persönliche Zufriedenheit
Guter Service, immer telef. erreichbar, kompetentes Personal, sehr guter Informationsfluss
eigene Erfahrung
Guter Service. Auch Jahre nach dem Kauf ein sehr guter Service.
ich war sehr zufrieden!
Zufrieden mit der Eigentumswohnung und Service.
Zuverlässigkeit
Kompetente und freundliche Beratung in persönlichen Gesprächen und E-Mails bezüglich Kauf einer Eigentumswohnung.
Sehr gute und vertrauensvolle, kompetente und freundliche Beratung
Zuverlässigkeit; auch mündliche Absprachen eingehalten
Der direkte persönliche Kontakt
immer ein offenes Ohr, für fragen, - stets hilfsbereit,- immer nett und freundlich,- zuverlässig.
Zuverlässigkeit gute Bauausführung sehr gute Betreuung während und nach der Bauphase
Die Zufriedenheit meinerseits gegenüber der Firma MAWO
Zuverlässige Bauausführung eines neuen Hauses
Sehr guter Service und Entgegenkommen, Qualität
Wir haben 1999 ein Reihenhaus bei der FA Mawo erworben und waren und sind sehr zufrieden. auch die Verwaltung unserer Häuser wird zu unserer Zufriedenheit abgewickelt.
Verlässlichkeit Seriosität Vertrauen
Der gute Service, und die freundlichen, geduldigen Mitarbeiter

Zuverlässigkeit
Notwendige Fachkompetenz ist vorhandenreibungsloser AblaufSchnelligkeitZuverlässigkeit
Ich wurde kompetent beraten und konnte jegliche Fragen und/ oder Bedenken äußern und wurde stets ernstgenommen. Auch nach Vertragsabschluss standen mir die Mitarbeiter für jede Frage zur Verfügung und berieten mich immer gern. Ich war durch und durch zufrieden mit der Betreuung sowohl vor Ort als auch im Hintergrund.
Gute persönliche Betreuung und großes Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des Unternehmens, bzw. zuden einzelnen Personen.
Zufriedenheit mit einem Immobilienkauf.
starkes Vertrauen in das Unternehmensehr nette und top qualifizierte Mitarbeiter
die gemachten erfahrungen
Problemlose Abwicklung, gute schnelle Betreuung
Fachliche Kompetenz,gute Beratung
engagiertes Team, gute Beratung
Service, auf Kunden eingehen, Zuverlässigkeit, Qualität, Flexibel und Seriös
Zuverlässigkeit, jederzeit ansprechbar, grosse Hilfe auch in Fragen ausserhalb des Verkaufs
Guter Service rund um. Vom ersten Gespräch bis zur Schlüsselübergabe wurde einem alles genau erklärt. Man konnte sogar noch eigene Ideen und Sonderwünsche mit einbringen.
Qualität müßte besser sein (Bauausführung, Beratung)
Enger persönlicher Kontakt zu dem Bauträger und damit Erfüllung der persönlichen Vorstellungen und Wünsche,in jeder Angelegenheit.
Negativ die langsame Abwicklung des Baugeschehens.

Welche Verbesserungen wünschen Sie sich von uns?
keine
Der Info-fluss läuft sehr gut bei MAWO, ausserdem genügt ein Anruf und er kummert sich um meine Anliegen.
keine
Bei der Nebenkostenabrechnung klare Angaben, welche Kosten an den Mieter weitergegeben werden können
Momentan keine Idee dazu.
mehr Flexibilität in der Auswahl der Betriebe an die Dienstleistungen weitervergeben werden
Es ist alles in Ordnung soweit.
Bis heute keine
im Moment nichts!in Zukunft: eine 3D-Ansicht der Wohnung/Haus wäre super toll
dass man bei "schlüsselfertig", dies auch meint, und sich noch zusätzlich um so viele Sachen kümmern muss.
--
Keine
Keine.
keine
bessere Beratung vom Schreiner und Maler bei Fragen
geht's noch besser ? wir sind sehr zufrieden!
keine
Momentan eigentlich keine !
Fehlervermeidungsstrategie im Vorfeld einer Baumassnahme
keine
???
Keine
Besseres Preis-/Leistungsverhältnis.

selbst bei langem überlegen fällt mir nichts ein.... leider
 vorausschauendere informationen
 weiter so
 Keine, bleiben Sie so!
 Bis jetzt keine. Es läuft alles bestens.
 s.2
 Zügigeres Arbeiten der MAWO-Arbeiter auf der Baustelle! Das Ganze sieht eher aus wie Beschäftigungstherapie.

Wie schätzen Sie unser Unternehmen gegenüber unseren Wettbewerbern ein?												
Skala	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Summen	0	0	0	0	1	1	2	2	17	14	14	

Sie haben uns gegenüber unseren Wettbewerbern eingeschätzt. Wo sehen Sie bei uns Verbesserungspotenzial gegenüber den Wettbewerbern?

keine
 Schwer zu sagen.
 bitte so bleiben wie Sie sind!
 Alle anderen Verwalter mit denen wir es bisher zu tun hatten waren nicht besser
 Für diese Antwort fehlt uns die Kompetenz und Vergleichswerte.
 Service, umgang mit Menschen
 --
 Keine
 Keine Erfahrung mit Wettbewerbern, sind grundsätzlich sehr zufrieden, daher Bewertung siehe Frage 4
 keine Wünsche.
 Keines, wir sind sehr zufrieden
 Ideen bei Schreinerarbeiten
 eigentlich keine, aber andere unternehmen sind grösser evtl auch Werbung (s.REMAX).
 wobei ihre stärke sicher im ländlichen bereich liegt - ältere Firma,- man hat mehr vertrauen...der name
 qualität, sicherheit
 auffälligere Werbung in den Tagezeitungen
 Produktspezifische Beratung in Detailfragen
 Dazu fehlen mir die Erfahrungen zum Vergleich mit den anderen Wettbewerbern
 Habe keinen wirklichen Überblick über Wettbewerber, nicht zuletzt aufgrund der Zufriedenheit.
 andere Partnerfirmen einsetzen
 ???
 Ich denke da gibt es nicht viel zu verbessern;))
 Passivhäuser sind nicht im Angebot.
 allgemeiner Bekanntheitsgrad zu geringviele kennen die Firma nicht, wenn ich darüber berichte oder weiterempfehle
 vorausschauendere planung
 Angebot an günstigeren Wohnungen verbessern
 kein Verbesserungspotenzial
 Keines, alles bestens
 Das Preis Leistungsverhältnis stimmt.Der Service stimmt. Da braucht man keine Angst wegen Wettbewerbern haben.

s.2
Siehe Frage3

Kunden-Beziehungs-Index Auswertung der Onlinebefragung für MAWO Bau- und Handel

Studiensteckbrief / Ergebnisübersicht

Ziele der Befragung waren die Ermittlung

- des Kunden-Beziehungs-Index,
- der Anteile kritischer und begeisterter Kunden,
- der Gründe für bestehende Zufriedenheit oder Unzufriedenheit sowie
- der Einschätzung gegenüber den Mitbewerbern.

Die Datenerhebung erfolgte über das internetbasierte Befragungssystem von www.kunden-kompass.de.

Details zum Befragungsprojekt:

Befragung durchgeführt für:	MAWO Bau- und Handel
Auswertung erstellt am:	09.01.2012
Ziel des Befragungsprojektes:	Ermittlung des Kunden-Beziehungs-Index
Art der Datenerhebung:	onlinebasierte Befragung
Auswertungszeitraum von:	08.09.2011
Auswertungszeitraum bis:	23.12.2011
Anzahl ausgewerteter Fragebögen:	51

Ihr Kunden-Beziehungs-Index: 80.39%

Auf der folgenden Seite finden Sie eine grafische Aufbereitung der Antworten zu den geschlossenen Fragen.

Frage zur Weiterempfehlungsabsicht

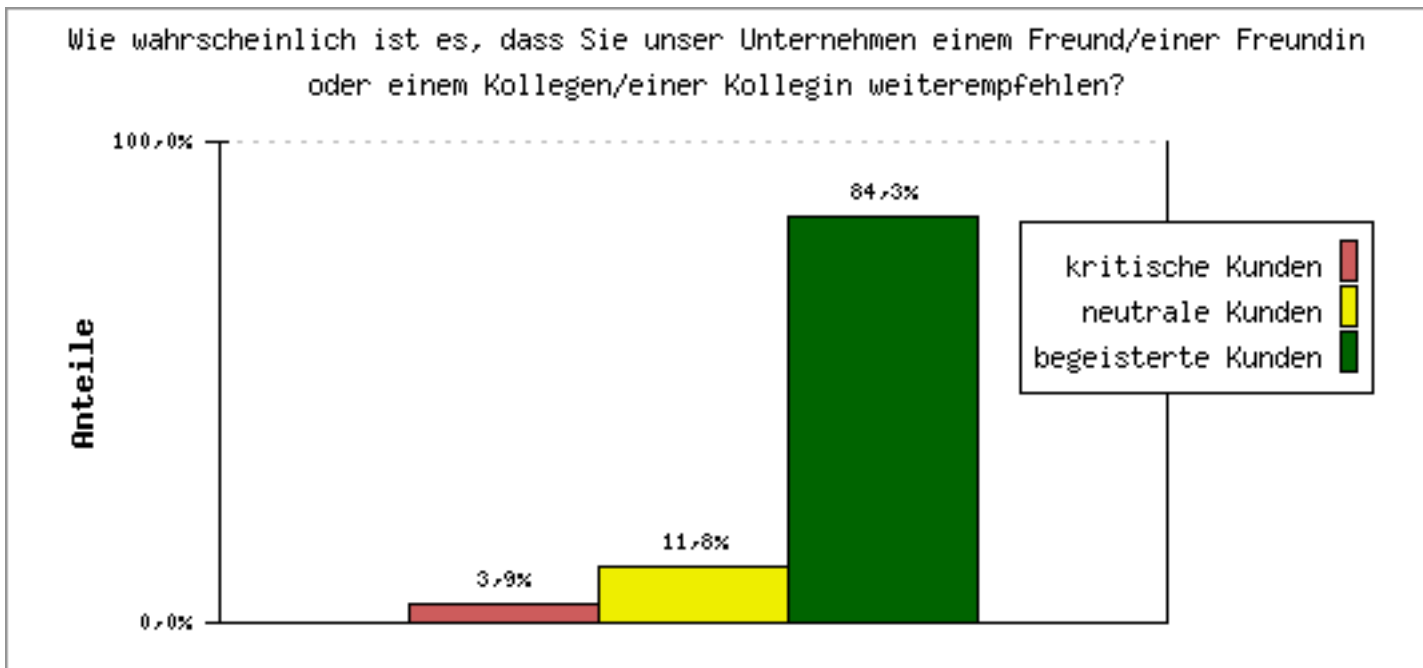


Abbildung1: Frage zur Weiterempfehlungsabsicht

Frage zur Bewertung

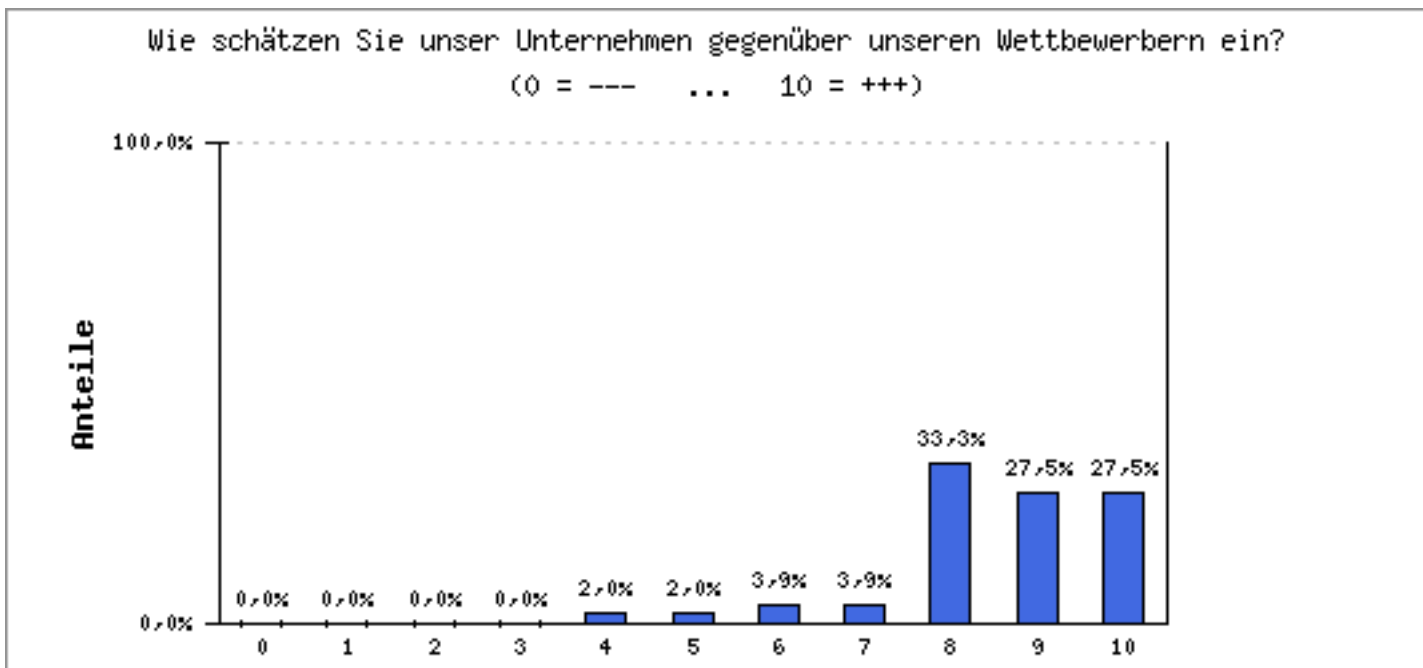


Abbildung2: Frage zur Bewertung

Vielen Dank für Ihre Teilnahme

**Für weitere Fragen stehen wir Ihnen
gerne persönlich zur Verfügung:**

METATRAIN GmbH

Dr.-Kurz-Straße 44

92318 Neumarkt

Tel. 09181 / 320 740

Fax: 09181 / 320 74 74

eMail: info@metatrain.de