|  |
| --- |
| Kundenzufriedenheitsumfrage |

Die BIOSERV Analytik und Medizinprodukte GmbH (nachfolgend BIOSERV genannt) bittet um die Teilnahme an unserer Umfrage zur Kundenzufriedenheit. Sie sind uns wichtig, daher liegt Ihre Zufriedenheit uns sehr am Herzen.

Unser Ziel ist es, Ihre Erwartungen zu übertreffen. Sie können uns helfen, dies zu erreichen, indem Sie an dieser Umfrage teilnehmen und unsere Aufmerksamkeit auf die Bereiche lenken, in denen wir uns verbessern sollten.

Das Ausfüllen des Fragebogens nimmt nur wenige Minuten in Anspruch. Wir schätzen Ihre Meinung und danken Ihnen für die Teilnahme an der Umfrage.

Firmenname: ………………………………………………………………………………

1. In welchem Bereich arbeiten Sie mit BIOSERV zusammen?

[ ]  Lebens- & Futtermittelanalytik

[ ]  Medizinprodukte & Arzneimittelprüfung

[ ]  Bedarfsgegenstände & Kosmetika

[ ]  Hygienemonitoring

[ ]  ……………………………………………

1. Worauf achten Sie bei der Auswahl eines Prüflabors?

[ ]  Qualität der Dienstleistung

[ ]  Akkreditierung für einen bestimmten Test/Analyse/Prüfung

[ ]  Genehmigungen von Staatsbehörden

[ ]  Besitzende Zertifikate (z.B. GLP, GMP)

[ ]  Komplexität der Dienstleistungen

[ ]  Preis der Dienstleistungen

[ ]  Deadline für Dienstleistungen

[ ]  Bisherige Erfahrungen / Laufende Zusammenarbeit

[ ]  Kompetente Beratung

[ ]  …………………………………………..

1. Sind Sie mit der Zusammenarbeit mit BIOSERV zufrieden?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr zufrieden | [ ]  eher zufrieden | [ ]  zufrieden | [ ]  eher unzufrieden | [ ]  sehr unzufrieden |

1. Wie oft kontaktieren Sie unser Unternehmen?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  einmal pro Wocheoder öfter | [ ]  einmal im Monat | [ ]  alle zwei Monate | [ ]  vierteljährlich | [ ]  halbjährlich  | [ ]  weniger als einmal im Jahr |

1. Wie beurteilen Sie das Niveau des Kundendienstes (Höflichkeit, Interesse an der Lösung von Problemen)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Verfügbarkeit bzw. die Möglichkeit den Kundendienst zu kontaktieren?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Verfügbarkeit von Informationen über das Angebot?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie den Umfang des Angebots?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

|  |
| --- |
| Bitte geben Sie die Prüfungen an, die Sie in unserem Angebot nicht gefunden haben und an der Sie interessiert sind: |

1. Wie beurteilen Sie die Antwortzeit auf die Anfragen für Angebote?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Verfügbarkeit bzw. die Möglichkeit die relevanten Personen zu kontaktieren?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Beratung zu den Ergebnissen?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Zuverlässigkeit der Ergebnisse?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Qualität unserer Dienstleistungen?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Komplexität der Dienstleistungen?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die preisliche Wettbewerbsfähigkeit?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Ausführungszeit?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit BIOSERV im Vergleich zu anderen Unternehmen, die solche Dienstleistungen anbieten?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Transparenz/Aussehen der Angebote?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Transparenz/Aussehen der Kundenformulare?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Transparenz/Aussehen der Prüfberichte/Zertifikate?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie beurteilen Sie die Komplexität der Informationen im Prüfbericht/auf dem Zertifikat?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie bewerten Sie unsere Website?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr gut | [ ]  gut | [ ]  mittelmäßig | [ ]  schwach | [ ]  schlecht  |

1. Wie wichtig ist die Anerkennung des Prüflabors durch die ZLG für Sie?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| [ ]  sehr wichtig | [ ]  wichtig | [ ]  eher unwichtig | [ ]  unwichtig |

1. Was kann Ihrer Meinung nach in der Zusammenarbeit mit unserem Unternehmen verändert werden?

|  |
| --- |
|  |

Vielen Dank für die Teilnahme an unserer Umfrage!