

Ergebnisse der 21. Kundenbefragung Kurz Um-Meisterbetriebe Laufzeit März 2019 bis Februar 2020

Sämtlichen Ausgangsrechnungen für Einzelaufträge wurde ein Fragebogen beigelegt (mit Ausnahme von Zeitverträgen, Daueraufträgen und Großkunden). Insgesamt wurden 981 Fragebögen verschickt, 270 (371 Vorjahr) kamen zurück. Da die Befragung mittlerweile seit 21 Jahren erfolgt und viele Stammkunden dabei sind, geht der Rücklauf von anfangs über die Hälfte inzwischen auf etwa ein Viertel zurück. 51,3 % (46,6) der Befragten waren Neukunden.

Gründe, sich für Kurz Um zu entscheiden (Mehrfachnennungen waren möglich).

- **Gute Vorerfahrungen** spielen mit **82,1 %** (87,9) die wohl wichtigste Rolle – 40,3 % (44,5) geben an, selbst bereits gute Erfahrungen mit Kurz Um gemacht zu haben und 41,8 % (43,4) von anderen Gutes gehört zu haben).
- Ansonsten war zweitmeist genannt mit **61,2 %** (55,8) immer noch der Wunsch, ein **soziales Unternehmen** zu unterstützen.

Zusätzliche Motive, die alle einen Anstieg verzeichnen:

Ermöglichung des Terminwunsches 35,5 % (26,1), der Preis 28,9 % (20,5), räumliche Nähe 26,4 % (12,4), mehrere Arbeiten aus einer Hand 22,3 % (16,4) und die gute fachliche Beratung 22,0% (17,0).

Wie sind die Kunden auf Kurz Um gekommen?

Dies beantworten natürlich vor allem die, die nicht bereits Kundin/Kunde waren. **49,5 %** (53,4): durch **Empfehlungen!** Die anderen Auslöser haben zusätzlich zugenommen: durch unsere Fahrzeuge ist auf 16,5% (14,0) gestiegen, durch „räumliche Nähe“ wurden 17,9 % (8,9) aufmerksam. Aus dem sozialen Bereich kamen immerhin noch neu 12,5 % (8,6) neue Kunden zu uns. Ansonsten führten Zeitungsartikel, Faltblatt und Internetseite zu uns.

Die Bewertung unserer Arbeit allgemein

- **95,6 %** gaben uns eine gute oder sehr gute Gesamtbewertung (Vorjahre: 98,8 % / 94,1% / 96,9 % / 94,5 % / 96,8 % / 96,3 %).
- **68,3 %** erteilten uns ein „sehr gut“ als Gesamtnote (Vorjahr 69,9%).
- 1,9 % (0,6) gaben eine 3 als Gesamtnote, 1,1 % (0,3) eine 4 und 0,0 % (0,3) eine 5.
- Wieder beauftragen wollen uns 95,6 % (97,6), weiterempfehlen 93,0 % (92,2) (Feld wird öfter übersehen)

Die Reihenfolge positiver Bewertungen in der Details:

1. **Auftreten der Mitarbeiterinnen** **98,1 %** (99,2), davon **83,5 % (86,2) sehr gut**)
2. Handwerkliche Sauberkeit und Qualität (96,2 % (97,3), davon 74,1 % (75,6) sehr gut)
3. Fachliche Beratung (95,5 % (95,5), davon 67,0 % (68,4) sehr gut)
4. Technische Einsatzplanung (96,9 % (96,4), davon 70,5 % (68,4) sehr gut)
5. Termineinhaltung (96,6 % (95,9) davon 82,8 % (77,8) sehr gut)

Mit dem PreisLeistungsverhältnis waren 96,9 % (98,6) einverstanden.