

# Self-Assessment: Zertifizierte Service-Qualität

---

## Unternehmens-Kategorisierung

Um eine differenzierte Auswertung des Self-Assessment für ihr Unternehmen zu ermöglichen, bitten wir um die Beantwortung nachfolgender Fragen:

Hinweis: Bei allen Personen- und Funktionsbezeichnungen sind sowohl männliche als auch weibliche Träger gemeint. Die Verwendung der männlichen Sprachform dient der Vereinfachung und ist nicht als Benachteiligung zu verstehen.

Mein Unternehmen ist folgender Branche zuzuordnen:

- Produzierendes/verarbeitendes Gewerbe
- Energie- und Wasserversorgung
- Baugewerbe
- Hotellerie
- Gastronomie
- Telekommunikation, Informationstechnologie und Medien (TIME)
- Banken und Versicherungen
- Unternehmensnahe Dienstleistung
- Handel
- Gesundheit
- sonstige Dienstleistung

In unserem Unternehmen arbeiten ca.:

- 1-5 Mitarbeiter
- 6-49 Mitarbeiter
- 50-199 Mitarbeiter
- 200-499 Mitarbeiter
- mehr als 500 Mitarbeiter

## Der Service-Index

Nachfolgend finden Sie einige Aussagen zum Service. Bitte geben Sie jeweils an, inwieweit die Aussage für Ihr Unternehmen zutrifft. Die Ziffer 3 bedeutet dabei „trifft voll und ganz zu“, 0 bedeutet „teilweise“ und -3 bedeutet „trifft gar nicht zu“. Mit den dazwischen liegenden Werten können Sie Ihr Urteil abstufen.

Die Servicebewusstheit unserer Mitarbeiter sowie die Transparenz der Serviceleistungen werden in unserem Unternehmen als sehr wichtig erachtet.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Wir sind bei unseren Kunden für regelmäßige Service-Initiativen bekannt.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Wir legen in unserem Unternehmen Wert auf kundenorientierte Beratung und schulen unsere Mitarbeiter im Rahmen ihrer Ausbildung, wie sie diesen Wert in ihrer täglichen Arbeit umsetzen können.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Alle Mitarbeiter sind angehalten die Kundenwünsche (sofern sie sinnhaft sind) zu berücksichtigen.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Alle Mitarbeiter erhalten die Möglichkeit, ihre Beratungskompetenz im Rahmen unserer Schulungen ständig zu erweitern.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Unsere Führungskräfte und Mitarbeiter achten bewusst auf Korrektheit und Zuverlässigkeit im Umgang mit Kunden.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Unser Innovationsverhalten zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass wir Kundenwünsche und –ideen in unsere Produktentwicklung aufnehmen.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Aufgrund unserer Dialogausrichtung am Markt, wissen wir was die Kunden sich wünschen und können zeitnah unser Angebot darauf ausrichten.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Wir setzen Consumer-Response-Tools ein.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Unsere Allianz-Bereitschaft mit unseren Lieferanten zeigt sich in einem Service-orientierten Umgang. Denn auch Lieferanten sind gewissermaßen Kunden.

	-3	-2	-1	0	1	2	3	
trifft gar nicht zu	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	trifft voll und ganz zu

Position des Ausfüllers:

- Unternehmensinhaber
- Aufsichtsrat
- Vorstand
- Geschäftsführer
- Mitarbeiter mit Personalverantwortung
- Mitarbeiter ohne Personalverantwortung

Kontaktdaten des Ausfüllers:

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Titel: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Wann sind Sie am besten erreichbar?: \_\_\_\_\_