

Kundenzufriedenheits- analyse

Autohaus ‚Nissen‘

Beurteilung und Weiterempfehlungsbereitschaft

Bitte denken Sie an den Kaufprozess bis zur Übergabe des Fahrzeugs. Wie zufrieden waren Sie damals mit dem Autohaus ‚Nissen‘? Wir nennen Ihnen jetzt vier Aspekte. Bitte beurteilen Sie diese Aspekte mit Hilfe von Sternen.

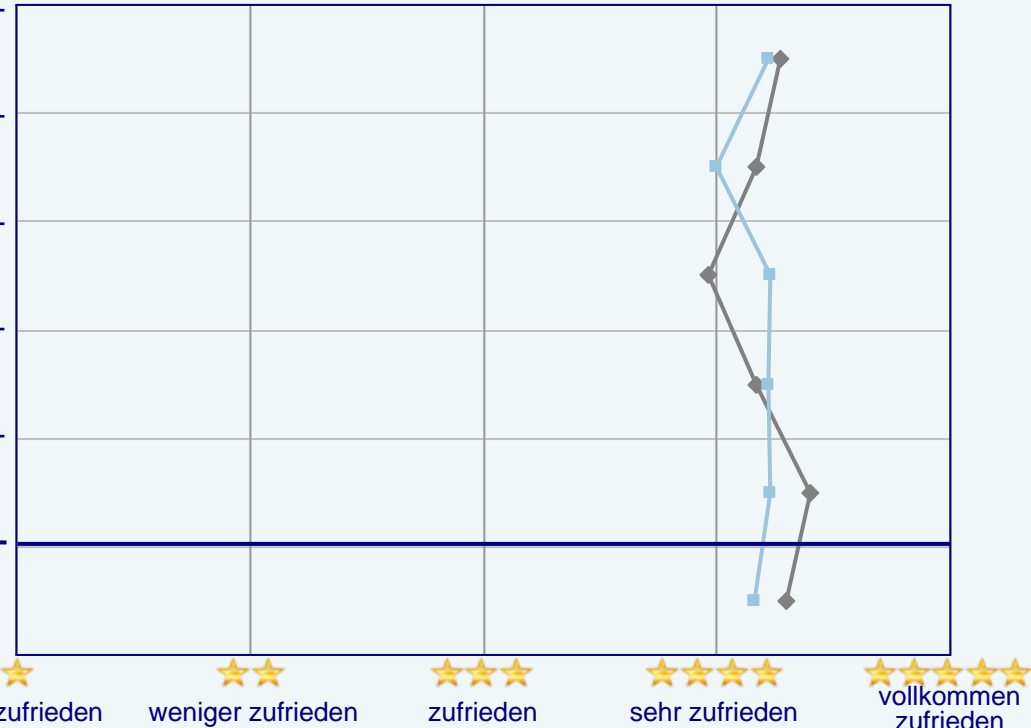
- 5 Sterne bedeuten, dass Sie vollkommen zufrieden waren,
- 4 Sterne, dass Sie sehr zufrieden waren,
- 3 Sterne, dass Sie zufrieden waren,
- 2 Sterne, dass Sie weniger zufrieden waren und
- 1 Stern bedeutet, dass Sie nicht zufrieden waren.

Wie beurteilen Sie ...

- ... den Kaufprozess bei Autohaus ‚Nissen‘ insgesamt?
- ... das Preis/Leistungsverhältnis Ihres Fahrzeugs?
- ... das Fachwissen Ihres Ansprechpartners?
- ... die persönliche Betreuung durch das Autohaus ‚Nissen‘?
- ... die Vertrauenswürdigkeit des Autohauses ‚Nissen‘?

Weiterempfehlungsbereitschaft
Zusammenfassend möchten wir noch von Ihnen wissen für wie empfehlenswert Sie das Autohaus ‚Nissen‘ mittlerweile insgesamt halten?

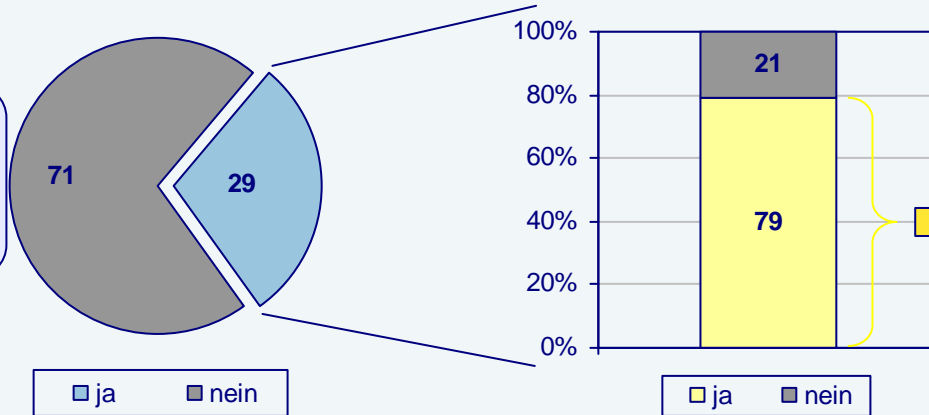
—◆— Autohaus 'Nissen' (Anzahl Ihrer befragten Kunden: 30)
—■— Durchschnittsbewertung aller Autohändler (Anzahl aller befragten Kunden: 2.100)



Probleme und Problemlösung

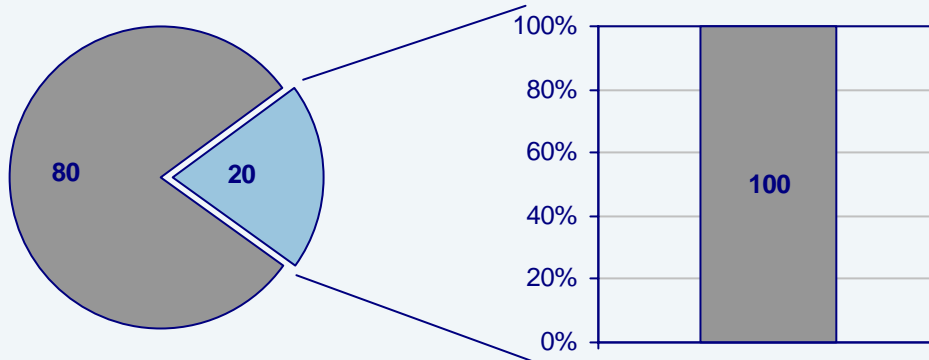
Frage: „Hatten Sie seit dem Kauf Probleme mit dem Fahrzeug an sich?“

Durchschnittsbewertung aller Autohändler



Frage: „Haben Sie das Autohaus wegen dieser Probleme kontaktiert?“

Autohaus ‚Nissen‘



Frage: „Und wie zufrieden waren Sie mit der Problemlösung durch das Autohaus ‚Nissen‘?“

Bitte sagen Sie mir Ihr Urteil auf folgender Skala:
5 Sterne bedeuten, dass Sie vollkommen zufrieden waren,
4 Sterne, dass Sie sehr zufrieden waren,
3 Sterne, dass Sie zufrieden waren,
2 Sterne, dass Sie weniger zufrieden waren
1 Stern bedeutet, dass Sie nicht zufrieden waren.

Durchschnittsbewertung 3,4 Sterne

Forschungsgruppe

g/d/p

- **g/d/p**
Markt- und Meinungs-
umfragen GmbH
- **g/d/p**
Marktanalysen GmbH
- **g/d/p**
Rohweder+Partner GmbH

g/d/p Markt- und Meinungsumfragen GmbH
Ein Unternehmen der Forschungsgruppe g/d/p
Richardstr. 18
D-22081 Hamburg
Fon: 040-28417 5322
E-Mail: kundenzufriedenheit-autohaus@gdp-group.com
www.gdp-group.com

