

Cockpit ServiceQualität

Kaup GmbH & Co. KG Gesellschaft für Maschinenbau

	2019	Vorjahr
Gesamtbewertung	94%	91%

Servicekultur	95%	92%
Führung	97%	87%
Kommunikation & Information	94%	93%
Ziele	98%	98%
Innovation / Weiterentwicklung	92%	92%

Umgang mit Beschwerden & Reklamationen	92%	84%
Annahme	93%	90%
Bearbeitung	83%	84%
Controlling	97%	83%
Verbesserung	95%	80%

Kundenbefragung		Letzter Wert
Erhobene Gesamtzufriedenheit	1,88	1,88
Berechnete Gesamtzufriedenheit	1,78	1,78
Anteil Leistungsmerkmale mit Bewertung mind. 2,20	92,00%	92,00%
NPS	69,90%	69,90%
Weiterempfehlungsquote	94,90%	94,90%
Mindestrücklauf eingehalten	Ja	ja

	2019	Vorjahr
Anzahl Positives	36	38
Anzahl Verbesserungspotenziale	30	40
Anzahl Nebenabweichungen	13	16
Anzahl Hauptabweichungen	0	0

Servicezuverlässigkeit	96%	96%
Standards	92%	88%
Prozesse	94%	95%
Rahmenfaktoren	100%	100%
Partner & Lieferanten	100%	100%

Qualifikation der Mitarbeiter	93%	98%
Rekrutierung	100%	100%
Aus- & Weiterbildung	84%	96%
Beurteilung	90%	96%
Controlling	97%	100%

Qualitative Expertenbewertung		Letzter Wert
Gesamtbewertung mind. 2,20 im Mittel	1,15	1,20
Gesamtbewertung umskaliert auf 100er Skala (%)	96,25%	95%
Einhaltung Servicestandards	100,00%	100%
Mindestanzahl Mystery Tests	Ja	ja
Relevante Kanäle/Kontaktpunkte in Prüfung abgedeckt	Ja	ja