

# Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor



Jürgen Urban (Foto: Siegrid Urban)

Kundenzufriedenheit gehört zu den wichtigsten Faktoren für nachhaltigen Unternehmenserfolg. Dies gilt insbesondere im Dienstleistungsbereich. Um sich ein Bild von der Zufriedenheit der Kunden zu verschaffen und Verbesserungspotenziale aufzudecken, beauftragte die in Paderborn ansässige A.D.U. Gebäudeservice Urban GmbH erneut die Agentur Grothus & van Koten mit der Durchführung einer Kundenbefragung.

Die Umfrage unter den Kunden hat ergeben, dass die A.D.U. im Vergleich zur letzten Befragung die Kundenzufriedenheit erfreulicherweise von 71,9 Prozent auf 76,6 Prozent steigern konnte. Zu dem guten Ergebnis trägt in erster Linie die Tatsache bei, dass gerade diejenigen Kriterien, die für die Kunden eine hohe Bedeutung haben, als „durch die A.D.U. in besonderem Maße er-

füllt“ bewertet wurden. Somit zeigen sich die Stärken Gebäudeservice in einer hohen Kundenorientierung, d. h. der kompetenten und schnellen Reaktion auf Kundenanfragen und -wünsche, dem festen Ansprechpartner sowie der zuverlässigen Einhaltung von Terminen und Zusagen. Neben der hohen Kundenzufriedenheit ist die Beteiligung der Kunden an der Umfrage bemerkenswert. Eine

Rücklaufquote von nahezu 40 Prozent spricht nicht nur für eine intakte Kommunikation zwischen der A.D.U. und ihren Kunden, sondern stellt auch die Repräsentativität der Ergebnisse sicher.

Die Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen des Unternehmens manifestiert sich in einer Weiterempfehlungsbereitschaft von mehr als 90 Prozent der Kunden. Mehr als ein Drittel der Befragten empfiehlt A.D.U. sogar aktiv und ohne jegliche Einschränkungen. Ebenso wie die Kundenzufriedenheit insgesamt ist somit auch die Weiterempfehlungsbereitschaft im Vergleich zur Befragung im Jahr 2008 angestiegen und unterstreicht die positive Entwicklung des Unternehmens.

Auch bei der Imagemessung erzielte A.D.U. hervorragende Werte. Die meisten Kunden assoziierten mit dem Unternehmen die Eigenschaften sympathisch, flexibel und engagiert. Nur knapp hinter diesen drei Begriffen liegen Schnelligkeit und Zuverlässigkeit an zweiter Stelle der Eigenschaften, die die befragten Kunden mit A.D.U. in Verbindung bringen. ■