

## FEEDBACK – allgemeine Information

Als zukunftsorientiertes Dienstleistungsunternehmen sind für uns u.a. zufriedene Kunden die Voraussetzung für eine täglich erfolgreiche Arbeit.

Gern wollen wir daher auch auf diesem Weg mit Ihnen in Kontakt treten, um Ihnen ohne Aufforderung die Möglichkeit einer Reaktion auf unsere Arbeit zu geben.

Schreiben Sie uns Ihre Anregungen, Wünsche, gern auch Ihren Dank oder Ihre Beschwerde an [info.sandundkies-nord@schwenk.de](mailto:info.sandundkies-nord@schwenk.de) bzw. auf anderem Weg (Post etc.).

Jeder Hinweis ist uns willkommen. Ihre Rückmeldung (notwendiger Betreff: Feedback) wird selbstverständlich vertraulich behandelt. Der Sachverhalt wird zentral erfasst und bearbeitet. Sie erhalten zeitnah eine Reaktion von uns.

a) Handelt es sich um eine Meinung, die z.B. eine Darstellung der Kundenzufriedenheit ausdrückt, nutzen Sie gern unser dafür vorbereitetes Dokument („Kundenzufriedenheit“).

b) Handelt es sich um eine Beschwerde o.ä., nutzen Sie gern unser dafür vorbereitetes Dokument („Feedback-Formular“).

Hier müssen durch Sie alle entsprechend gekennzeichneten Felder im Dokument ausgefüllt werden, um Ihr Anliegen annehmen und bearbeiten zu können.

Wird eine Beschwerde nicht begründet oder werden Nachweise auf Verlangen nicht vorgelegt, wird die Beschwerde geschlossen.

Sie erhalten nach 4 Wochen eine schriftliche Auskunft über die Bewertung des Sachverhaltes, eine Entscheidung und die evtl. ergriffenen Maßnahmen.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Geschäftsleitung

Anlage/n:

- a) Kundenzufriedenheit
- b) Feedback-Formular

## Kundenzufriedenheit

<b>SCHWENK Sand &amp; Kies Nord</b> <b>GmbH &amp; Co. KG</b> <b>Am Saale-Dreieck 3</b> <b>39240 Schwarz</b>	Absender (ggf. Stempel):
--	--------------------------

Projekt/ Bauvorhaben:						
<b>Bewertung der Arbeit</b>						
<b>Ihre Meinung ist uns wichtig!</b>	<b>Bewertungsnoten</b>					
<b>Wie zufrieden sind Sie mit...</b>	1	2	3	4	5	6
... der Auftragsannahme und Bearbeitung (Auftritt, Erreichbarkeit, Reaktion, Dokumentation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Beratung (fachliche Kompetenz/ Kenntnisse)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Einhaltung von Fristen und Terminen (Zuverlässigkeit, Flexibilität)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Qualität des Produkts (Güte, Abweichungen, Mängel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dem Informationsaustausch (Kommunikation, Freundlichkeit, Service)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Gesamtbearbeitung des Auftrags (Gesamteindruck)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Notenskala</b>	1= sehr gut	2= gut	3= befriedigend	4= ausreichend	5= mangelhaft	6= ungenügend

<b>Würden Sie uns wieder beauftragen?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<b>Würden Sie uns weiterempfehlen?</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

Hinweise und Vorschläge zur Verbesserung:	
---	--

\_\_\_\_\_  
Ort/ Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

## Feedback-Formular

Betreff:

- Kunden-Feedback     
  Mitarbeiter-Feedback     
  Kommunen-Feedback  
 Dienstleister-Feedback     
  Sonstiges

Feedbackgeber	<b>Grund</b>			
	<b>Firma/ Name/ Mail/ Tel.</b> (optional)			
	<b>Feststellung am</b> (optional)			
	<b>Auftrag/ Auftrags-Nr.</b> (optional)			
	<b>Beschreibung</b>			
	<b>Weitere Hinweise</b> (optional) [Gern können weitere Unterlagen als Anlage zum Vorgang eingereicht werden.]			
	Datum		Unterschrift (opt.)/ Zeichen	