

Bewertungsbogen Kunde XYZ

Mit dem Slogan "**ABCDEFGH**" hat sich XYZ vor allem Kunden- und Marktorientierung zum Ziel gesetzt. Für Ihre Bereitschaft uns mit diesem Fragebogen partnerschaftlich zu unterstützen, um eine bessere Ausrichtung auf Ihre Bedürfnisse zu erreichen, bedanken wir uns .

Anm.: Wenn Sie Fragen nicht beantworten wollen/können, bitten wir Sie diese auszulassen!

A

Die Gesprächspartner

Erfasser:

Akon TEC

Funktion:

Anonymität vereinbart:

Ja

Nein

Teilnehmer:

Firma:

Funktion:

Bereich:

B**Zum Wandel des Kunden XYZ**

1 Wie viele Jahre kennen Sie das Unternehmen?

>6 >4 >2 neu

--	--	--	--

2 Wie bewerten Sie das Renommee des Unternehmens Ciba Geigy?

hoch niedrig

--	--	--	--

3 Welche Produkte verbinden Sie mit Ciba Geigy?

Produktgruppe/Handelsname 1:

Produktgruppe/Handelsname 2:

Produktgruppe/Handelsname 3:

Produktgruppe/Handelsname 4:

wie viele weitere

4 Wie war Ihnen die Firma XYZ vor ihrem Engagement bekannt?

gut kaum

--	--	--	--

5 Wie ist Ihnen die Firma XYZ heute bekannt?

gut kaum

--	--	--	--

6 Welche Produkte verbinden Sie mit XYZ?

Produktgruppe/Handelsname 1:

Produktgruppe/Handelsname 2:

Produktgruppe/Handelsname 3:

Produktgruppe/Handelsname 4:

wie viele weitere

7 Wie wurden Sie über das Engagement von XYZ informiert?

aktiv passiv

--	--	--	--

8 Wünschen Sie weitere Informationen?

mehr keine

--	--	--	--

9 Arbeiten Sie mit Wettbewerbern von XYZ?

wenig viel

--	--	--	--

10 Nennen Sie die drei wichtigsten Wettbewerber

Wettbewerber 1:

Wettbewerber 2:

Wettbewerber 3:

11 Wie positionieren Sie XYZ in seiner gesamten Leistungsfähigkeit im Wettbewerb?

besser schlechter

--	--	--	--

C**Kundenservice**

- 12 Die Besuchsfrequenz des Außendienstes sollte
sein
- | | | | |
|----------|--|--|----------|
| geringer | | | häufiger |
| | | | |
- 13 Die Qualität der Kundenbetreuung ist
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 14 Die Qualität der Kundenbetreuung ist im Verhältnis
zum ersten Wettbewerber
- | | | | |
|--------|--|--|------------|
| besser | | | schlechter |
| | | | |
- 15 Die Qualität der Produktinformationen ist
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 16 Die technische Beratung ist
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 17 Die Verfügbarkeit von Versuchsmustern ist
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 18 Die Reaktionszeit auf Anfragen/Anliegen ist
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 19 Die Liefertermintreue ist
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 20 Die Qualität der Produkte ist
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 21 Die Liefer-/Gebindeform ist
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 22 Der technisch-logistische Kundenservice ist im
Verhältnis zum ersten Wettbewerber
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |

D**Ökonomische Wettbewerbsfähigkeit**

- 23 Die Zahlungsziele sind
- | | | | |
|---------|--|--|------|
| zu kurz | | | lang |
| | | | |
- 24 Die Preis-/Mengenstaffel ist
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 25 Die Wettbewerbsfähigkeit der Vertragskonditionen ist
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 26 Die Preise sind im Verhältnis zum ersten
Wettbewerber
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 27 Das Preis-/Leistungsverhältnis ist im Verhältnis zum
ersten Wettbewerber
- | | | | |
|-----|--|--|----------|
| gut | | | schlecht |
| | | | |
- 28 Durch das Engagement von XYZ habe ich Vertrauen
in das Rating des Lieferanten
- | | | | |
|-----------|--|--|----------|
| ge-wonnen | | | verloren |
| | | | |

E Perspektive

29 Wir werden für unsere laufenden Produkte von XYZ aufgrund der erwarteten Auftragslage mehr/weniger Aufträge erteilen (bitte quantifizieren Sie, soweit möglich)
 im nächsten Quartal
 bis Jahresende
 nächstes Jahr
 die nächsten drei Jahre

%	%	%	%

30 Wir haben neue Produkte in Entwicklung, für die wir geschätzt Tonnen an Aufträgen aus dem Produktprogramm von XYZ vergeben werden
 nächstes Jahr
 übernächstes Jahr
 in fünf Jahren

to	to	to	to

31 Für die Entwicklung dieser Produkte wollen wir die entwicklerischen/anwendungstechnischen Ressourcen von Hunstman in Basel in Anspruch nehmen

mehr			weniger

32 Wir sind bereit, uns an den XYZ dabei entstehenden Kosten zu beteiligen

mehr			weniger

33 Wir begrüßen Projektvorschläge/-initiativen für XYZ-Produkte in unseren Zielmärkten und haben Interesse uns daran aktiv zu beteiligen

mehr			weniger

34 Im Vergleich mit dem ersten Wettbewerber wollen wir die Zusammenarbeit mit XYZ ausbauen

mehr			weniger

F Zusammenfassung

35 Zusammenfassend bewerten wir die Leistungsfähigkeit von XYZ als

gut			schlecht

36 und im Vergleich zum ersten Wettbewerber als

gut			schlecht

37 Sollten Sie konkrete Vorschläge zur Verbesserung der Kundenorientierung der Firma Huntman haben, bitten wir Sie abschließend, diese dem teilnehmenden Vertreter der Fa. XYZ gemäß Ihren Erfahrungen als Anregungen für die Zusammenarbeit im Diktat zu benennen oder diese formlos auf einem ergänzenden Blatt aufzulisten.

Abschließend möchten wir uns nochmals für Ihre partnerschaftliche Unterstützung bedanken und versichern, dass wir Ihre Bewertungen und Anregungen in unserem kontinuierlichen Verbesserungsprozess berücksichtigen werden.