
Wie zufrieden sind unsere Kunden?

Arbeitsmaterial der Servicestelle-Schülerfirmen

Wie zufrieden sind unsere Kunden?

Ihr arbeitet jetzt schon eine ganze Weile für eure Kunden und Gäste. Sicher habt ihr euch schon oft gefragt, ob sie überhaupt mit eurer Arbeit und eurem Angebot zufrieden sind. Diese Fragen werden auch in großen Unternehmen regelmäßig gestellt und dort in der Marketing-Abteilung bearbeitet. Denn alle Firmen und Unternehmen wollen, dass ihre Kunden wieder kommen und auch von Mund zu Mund kostenlose Werbung für sie machen

Warum ist die Zufriedenheit der Kunden so wichtig?

Wenn Kunden nicht zufrieden sind, besteht die Gefahr, dass sie selbst nicht wieder kommen. Darüber hinaus kann es auch sein, dass eure Kunden schlechte Erfahrungen weitererzählen und so ihre Freunde und Bekannten auch nicht zu euch kommen. Die Zufriedenheit von Gästen und Kunden ist also entscheidend für den dauerhaften Erfolg einer Firma! Nur zufriedene Kunden kommen gerne und regelmäßig wieder und nur zufriedene Kunden empfehlen eure Schülerfirma weiter.

Es ist also wichtig, sich über den Eindruck zu informieren, den die eigene Arbeit und das eigene Angebot bei den Kunden hinterlassen. Nur wenn man weiß, was den Kunden nicht gefällt, kann man auch etwas verbessern. Außerdem tut es auch gut zu erfahren, was den Kunden gefällt und dass sie zufrieden sind. Dann hat man noch mehr Lust weiterzuarbeiten.

Zur Kundenzufriedenheit tragen unterschiedliche Dinge bei. Die Marketing-Abteilung eines Unternehmens betrachtet meist folgende Teilbereiche:

- Äußere Erscheinung der Firma und ihre Erreichbarkeit
- Angebot und die Informationen über das Angebot
- Höflichkeit und Respekt
- Verlässlichkeit und Vertrauenswürdigkeit
- Kommunikation

Kundenbefragung

Es gibt verschiedene Wege, wie ihr die Meinungen eurer Kunden erfragen könnt.

Manchmal reichen vielleicht kurze Gespräche aus, um zu erkennen, ob jemand zufrieden ist oder nicht. Manchmal möchte man aber auch wissen, mit welchem Teilbereich jemand besonders zufrieden ist oder wo Kunden denken, dass man etwas verbessern sollte.

Wir wollen euch heute ein paar Tipps geben, wie ihr solche Informationen genauer erfragen könnt. Dazu stellen wir euch zwei verschiedene Möglichkeiten vor. Den „Kummerkasten“ könnt ihr das ganze Schuljahr über aufgestellt lassen. Für die Fragebogenaktion könnt ihr eine bestimmte Zeit festlegen, in der ihr die Befragung durchführt. Ihr könnt aber auch diese Fragebögen das ganze Jahr über neben dem Kummerkasten bereithalten.

Kummerkasten

Material:

- **Schuhkarton mit Briefschlitz und Aufschrift „Kummerkasten“,**
- **leere Zettel,**
- **Stift**

Den Kummerkasten solltet ihr gut sichtbar in der Nähe eures Verkaufsbereiches aufstellen. Achtet darauf, dass immer etwas Papier und ein Stift daneben liegen!

Auf die Zettel können eure Kunden schreiben, was ihnen an eurer Schülerfirma nicht gefällt. Vielleicht haben sie ja sogar Verbesserungsvorschläge. Die Zettel werden in den Kasten gesteckt und ihr verabredet in eurer Schülerfirma, dass ihr sie regelmäßig auswertet. Dazu lest ihr sie durch und überlegt gemeinsam, ob ihr etwas an eurer Arbeit verändern solltet.

Der Kummerkasten hat den Vorteil, dass Kunden spontan reagieren können, wenn sie sich über etwas geärgert haben. Er gibt keine Fragen vor, die Kunden können also schreiben, was ihnen auf der Seele brennt. Die Mitteilung des Kunden wird sich so vermutlich immer nur auf einen Teilaspekt eurer Arbeit beziehen – und sie wird immer eine Kritik enthalten. Denn der Kummerkasten ist ein Briefkasten für Beschwerden. Wenn ihr also spezielle Fragen an die Kunden habt, wenn ihr auch wissen möchtet, womit die Kunden bereits zufrieden sind, solltet ihr vielleicht einen Fragebogen verwenden.

Fragebogen

Material:

- **vorbereiteter Fragebogen,**
- **Stift,**
- **Schuhkarton mit Briefschlitz**

Beim Fragebogen habt ihr die Möglichkeit, die Kunden nach genau den Dingen zu fragen, die euch wichtig erscheinen. Weil wir alle manchmal wenig Zeit haben, solltet ihr euch aber auf die für euch wichtigsten Informationen beschränken. Stellt also nur einige, klar formulierte und einfach zu beantwortende Fragen. Damit eure Kunden überhaupt Lust haben, die Fragen zu beantworten, solltet ihr ihnen erklären, dass ihr die Antworten dazu nutzen werdet, um eure Arbeit zu verbessern.

Wir haben einen Vorschlag erarbeitet, den ihr entsprechend eurer Schülerfirma verändern könnt. Ihr könnt Aussagen weglassen, wenn sie nicht zu eurer Schülerfirma passen, oder wenn ihr sie nicht wichtig findet. Ihr könnt aber auch Aussagen hinzufügen, wenn wir etwas für euch sehr Wichtiges vergessen haben!

Wie ihr an den Aussagen seht, geht es immer um die Schülerfirma als Ganzes.

Aber Achtung! Ihr solltet bei einer solchen Befragung auf **keinen Fall** über einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abstimmen lassen. Die Diskussionen über eure Zufriedenheit miteinander führt ihr besser innerhalb der Schülerfirma.

Die Auswertung der Fragebögen

Wenn ihr die Fragebögen ständig für die Kunden bereitlegt, solltet ihr für die Auswertung einen regelmäßigen Termin, zum Beispiel alle 8 Wochen, vereinbaren. Beim ersten Mal muss euch vielleicht ein Projektbegleiter helfen!

In die Auswertung gehen alle ausgefüllten Bögen ein.

Für jede Aussage werden dann auf einem nicht ausgefüllten Bogen die jeweiligen Antworten mit einer Strichliste gezählt. Man kann dann die Ergebnisse für die 4 Antwortmöglichkeiten „stimmt gar nicht“, „stimmt eher nicht“, „stimmt eher“ und „stimmt genau“ miteinander vergleichen.

Natürlich möchte man möglichst viele Kreuze bei „stimmt genau“ oder mindestens „stimmt eher“ finden. Wenn dies nicht so ist, sollte man sich überlegen, warum das so ist

Wie zufrieden sind unsere Kunden?



und was zu tun ist. Nehmt aber nicht alles auf einmal in Angriff. Besser ist es, wenn ihr euch auf einzelne Punkte einigt und fest verabredet, **was wer bis wann** tun soll.

Wenn ihr beschließt einzelne Dinge zu verändern, solltet ihr auch festlegen, wann ihr eine zweite Befragung durchführt. Damit könnt ihr überprüfen, ob eure Bemühungen auch wirken. Lasst euch dafür aber etwas Zeit!

Vergesst bei der Auswertung der Fragebögen auch nicht, festzustellen, dass eure Kunden schon mit sehr vielen Aspekten eurer Arbeit zufrieden sind! Freut euch darüber, denn ihr habt schon viel geschafft!

Beispiel für einen Fragebogen

Wir haben für euch einen Beispielfragebogen zusammengestellt. Darin findet ihr zuerst Fragen zum ankreuzen und am Ende zwei Fragen, bei denen die Kunden ganz offen antworten können. Damit stellt ihr sicher, dass ihr im Fragebogen nichts vergessen habt, was den Kunden wichtig erscheint.

Ihr könnt den Fragebogen gerne für eure Befragung überarbeiten. Ladet euch dazu die Word-Vorlage (Fragebogen_Kundenbefragung) aus dem Internet.

<http://www.servicestelle-schuelerfirmen.de/info.php>

Liebe Gäste/Kunden unserer Schülerfirma!

Wir brauchen eure Hilfe!

Wir möchten unsere Arbeit verbessern, damit ihr auch weiterhin mit uns zufrieden seid. Deshalb fragen wir euch jetzt nach eurer Meinung. Bitte füllt den Bogen aus, das heißt macht bitte ein Kreuz nach jeder Aussage, je nach dem, ob ihr zustimmt oder nicht. Dann steckt den Bogen in den Kasten.

	stimmt gar nicht	stimmt eher nicht	stimmt eher	stimmt genau
Das Café ist schön eingerichtet.				
Das Café/Das Büro/Die Werkstatt ist sauber.				
Ich kann das Café/das Büro/die Werkstatt, gut erreichen.				
Ich finde immer etwas, was ich gerne esse oder trinke.				
Die Schülerfirma bietet etwas an, was ich brauche.				
Das Angebot ist gut sichtbar.				
Ich werde gut darüber informiert, was die Schülerfirma anbietet.				
Die Preise sind in Ordnung.				
Ich würde auch etwas mehr bezahlen.				
Die MitarbeiterInnen der Schülerfirma bedienen mich gerne.				
Die MitarbeiterInnen der Schülerfirma helfen mir gerne.				
Die MitarbeiterInnen der Schülerfirma sind freundlich.				
Ich vertraue den MitarbeiterInnen der Schülerfirma.				
Wenn ich bezahlen muss, weiß ich, dass alles richtig berechnet wird.				
Meine Wünsche sind den MitarbeiterInnen wichtig.				
Meine Aufträge werden so erledigt, wie ich es mir wünsche.				
Ich schlage meinen Freunden/meinen Kollegen manchmal vor, ins Café zu gehen.				
Ich empfehle die Schülerfirma gerne weiter				

Wie zufrieden sind unsere Kunden?



Das möchte ich euch auch noch mitteilen:

.....

.....

.....

.....

Ich finde, dies solltet ihr schnell verändern:

.....

.....

.....

.....

Wir, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schülerfirma, danken dir für deine Mitarbeit!