Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Diese Tabelle wird kundenbezogen geführt um schnell einen Überblick darüber zu haben ob eventuell bei einzelnen Kunden gehäuft Probleme auftreten.
Für die Ermittlung der Kennzahlen ist eine kundenbezogene Auswertung ungeeignet, daher werden aus den entsprechenden Tabellenspalten Mittelwerte nach folgendem Schema gebildet:

- **Verhältnis Reklamationen/Beanstandungen zu Lieferungen**
  = Summe der Tabellenspalte „R/M“ geteilt durch die Anzahl allee Kunden
- **Verhältnis verspäteter Auslieferungen zu Gesamtzahl an Lieferungen** \\= Summe der Tabellenspalte „T/M“ geteilt durch die Anzahl aller Kunden
- **Durchschnittl. Anzahl Aufträge Bestandskunden**
  = Summe aller Bestandkunden geteilt durch die Gesamtzahl aller Aufträge dieser Kundengruppe
- **Durchschnittl. Anzahl Aufträge Neukunden**
  = Summe aller Neukunden geteilt durch die Gesamtzahl aller Aufträge dieser Kundengruppe

Die erste Tabellenspalte „B/N“ wird benutzt zur Kennzeichnung ob es sich um „Bestandskunden“ oder „Neukunden“ handelt.
Als Bestandskunden werden dabei Kunden angesehen werden, mit denen seit mehr als einem Jahr Geschäftsbeziehungen gepflegt werden.

2012

B/N	Kunde	Anzahl Anfragen (A)	Anzahl Aufträge (M)	Anzahl Reklamationen (R)	Anzahl verspäteter Lieferungen (T)	M/A	R/M	T/M

statistik

From:
https://www.test-it.gdl-solutions.de/ -

Permanent link:
https://www.test-it.gdl-solutions.de/doku.php/kunden:kundenzufriedenheit_ermitteln?rev=1352040826

Last update: **2025/08/28 12:40**