

Befragung unserer Kunden zur Zufriedenheit mit unseren Produkten und Dienstleistungen

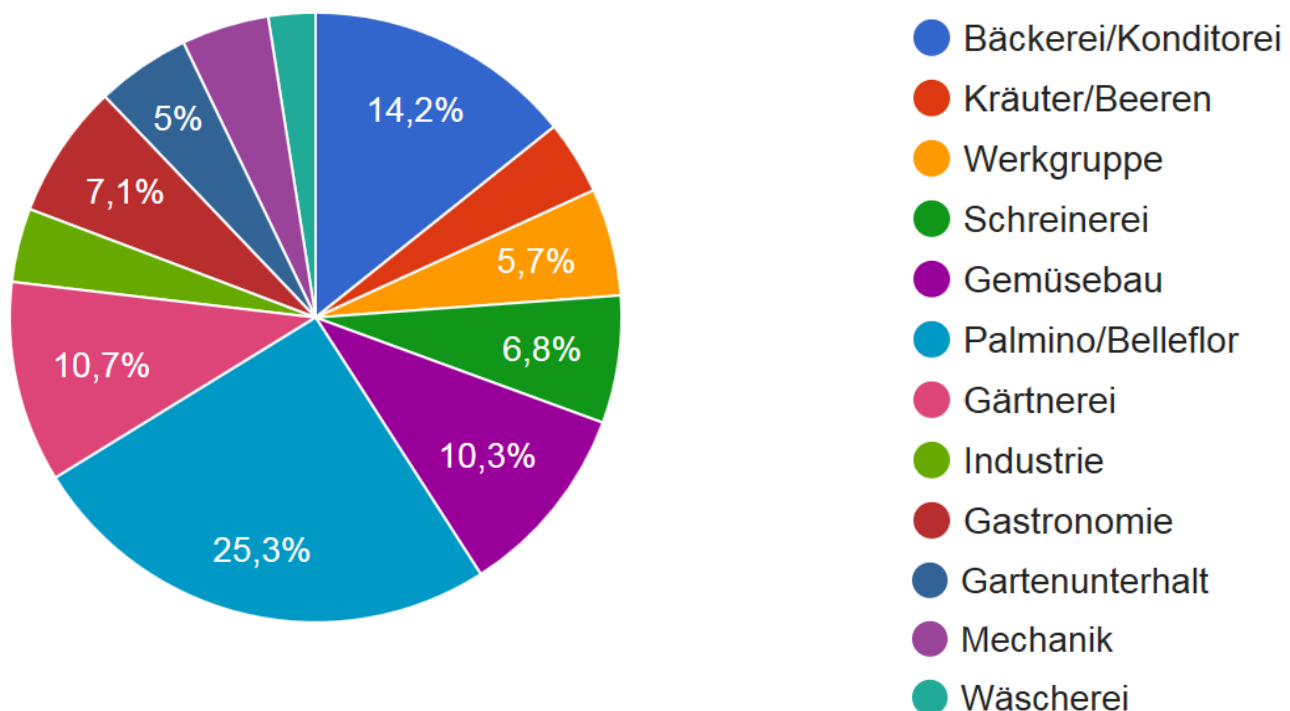
Um festzustellen, wie zufrieden unsere Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen sind und ob wir ihre Erwartungen an uns erfüllen können, haben wir im September 2016 sämtliche Kunden per Brief oder E-Mail einen Fragebogen zugestellt.

313 Personen haben an der Umfrage teilgenommen, 264 von ihnen haben den Fragen vollständig ausgefüllt zurückgeschickt. Den frei formulierten Bemerkungen sind wir nachgegangen und haben Kontakt mit allen Personen aufgenommen, welche dies gewünscht haben. Herzlichen Dank für Ihre Bemühungen. Dank Ihren Rückmeldungen können wir uns weiter verbessern und Ihren Bedürfnissen noch besser gerecht werden.

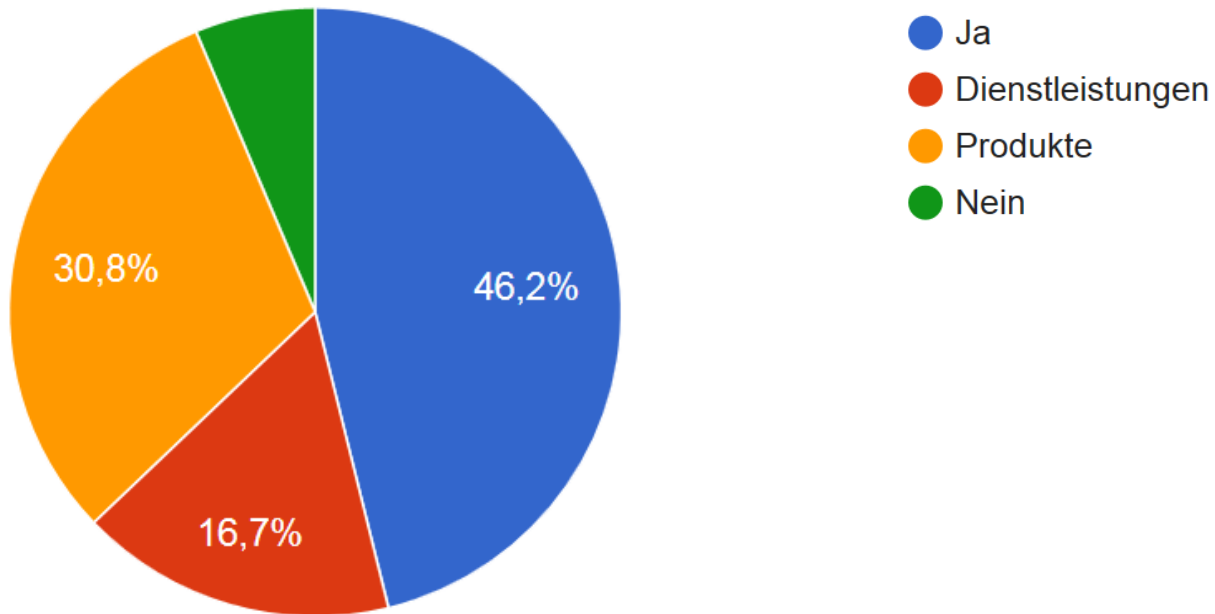
Leider funktionierte der elektronisch versandte Link nicht auf allen Servern. Dafür entschuldigen wir uns.

Es freut uns sehr, dass die Rückmeldungen mehrheitlich positiv bis sehr positiv waren. Gerne geben wir Ihnen einen Überblick über die Resultate:

1. Aus welchem Bereich beziehen Sie mehrheitlich Produkte oder Dienstleistungen?

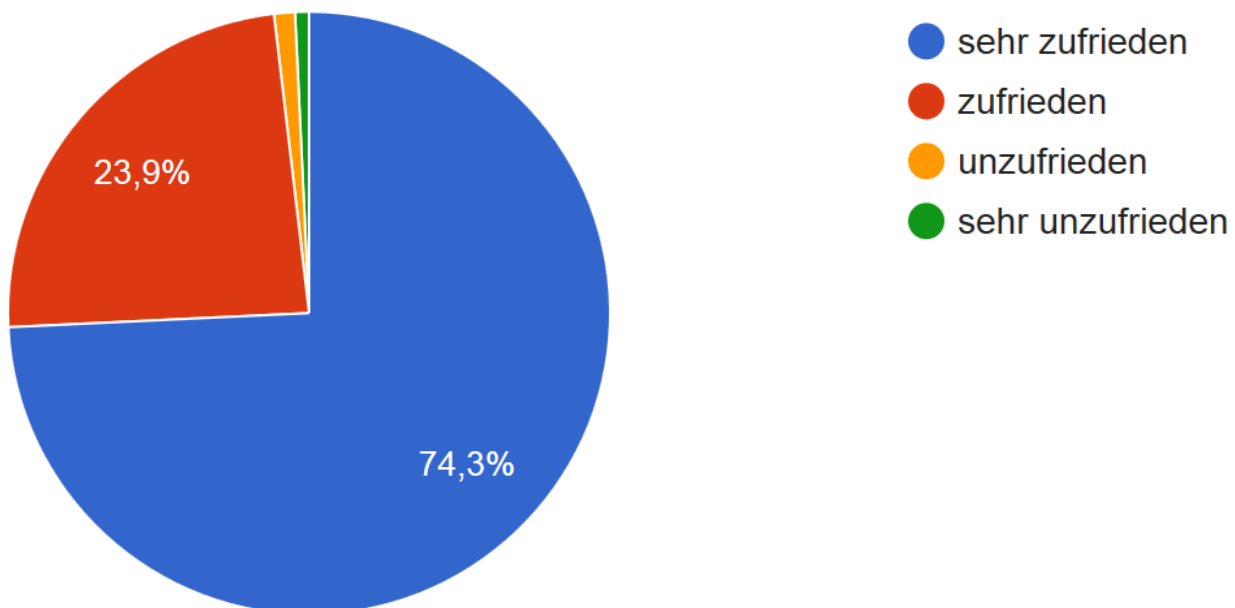


2. Haben Sie in den letzten 12 Monaten von unseren Dienstleistungen Gebrauch gemacht und/oder Produkte von uns gekauft?



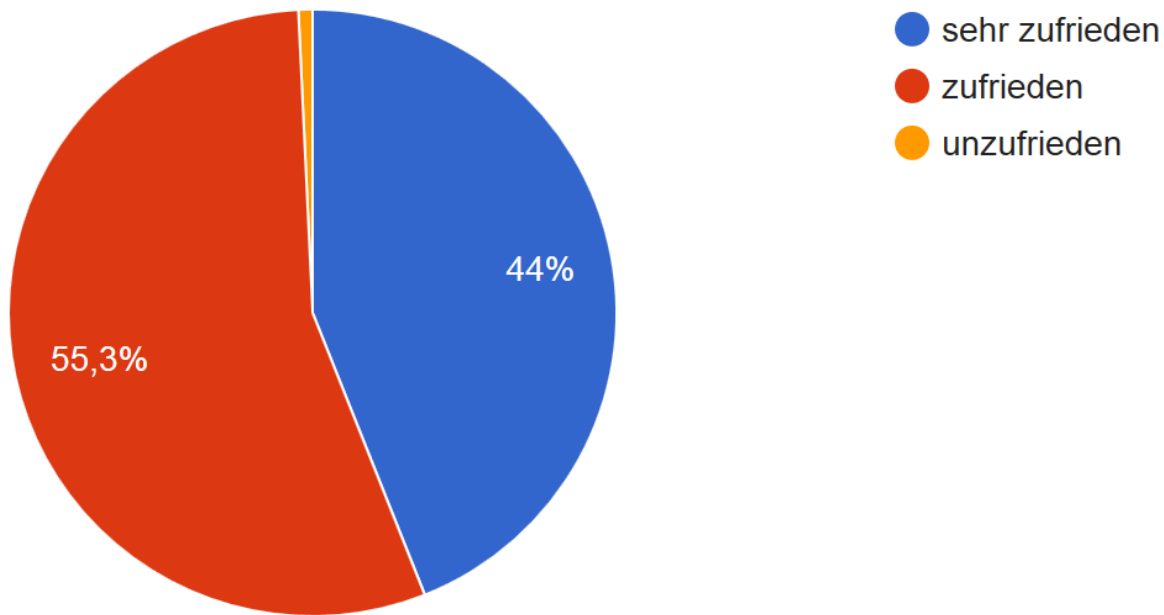
Die meisten Kunden kaufen mehrmals pro Jahr bei uns ein. Produkte werden von fast doppelt so vielen Kunden bezogen wie Dienstleistungen.

3. Wie zufrieden waren Sie mit der Qualität?



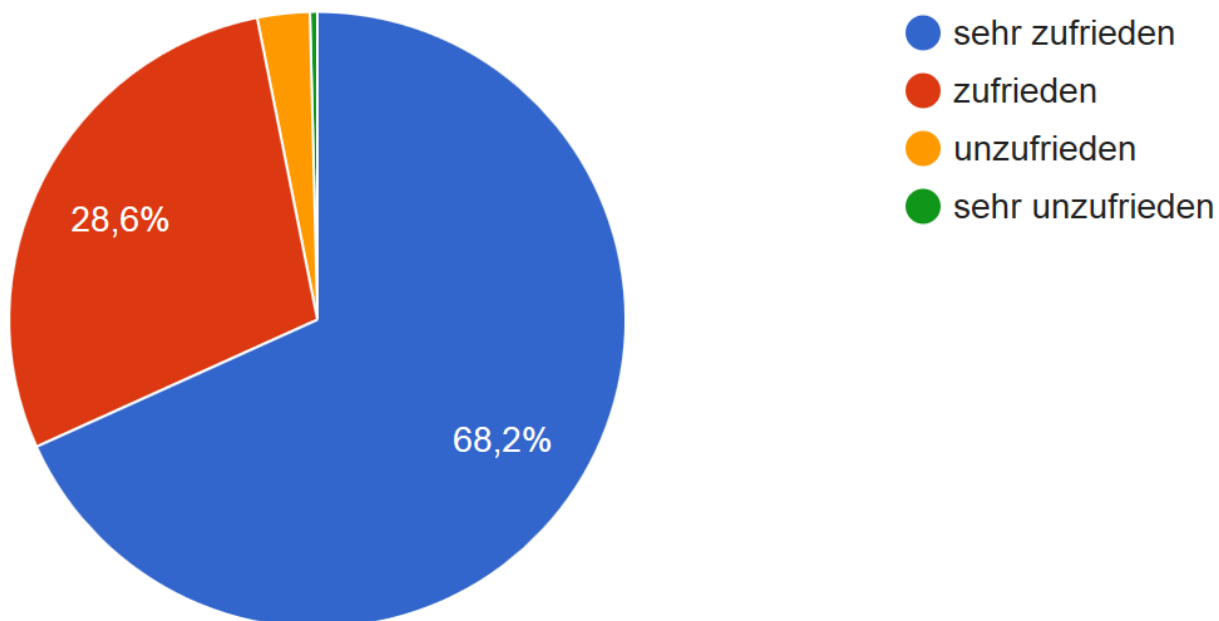
98.2 % der Kundinnen und Kunden sind zufrieden oder sehr zufrieden mit der Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen.

4. Wie zufrieden waren Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis?



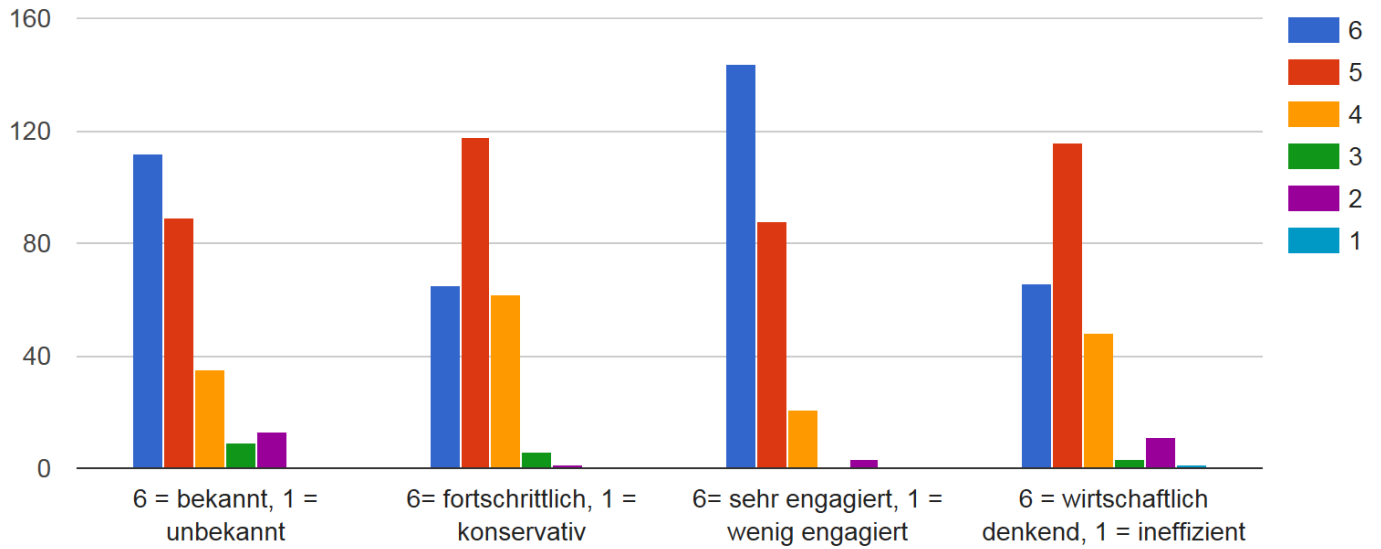
99.3 % der Kundinnen und Kunden sind zufrieden oder sehr zufrieden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis unserer Produkte und Dienstleistungen. Wir gehen davon aus, dass die Kunden die hohe Qualität und das Engagement für Menschen mit Beeinträchtigungen schätzen und deshalb keine Leistungen im Tiefpreissegment erwarten.

5. Wie zufrieden waren Sie mit der Termintreue?



96.8 % der Kundinnen und Kunden sind zufrieden oder sehr zufrieden mit der Termintreue. Wir werden unser Bestes geben, um unseren hohen Anspruch in diesem Punkt zu halten oder sogar zu verbessern.

6. Welches Image verbinden Sie mit der Stiftung zur Palme?



Die »palme« wird von unseren Kundinnen und Kunden als „bekannt“ und „sehr engagiert“ wahrgenommen, ausserdem als eher „fortschrittlich“ und eher „wirtschaftlich“ denkend. Das Image unserer Stiftung ist ein Punkt, welcher uns in Zukunft noch weiter beschäftigen wird.

Pfäffikon, Februar/März 2017