

# Ergebnisse der 22. Kundenbefragung Kurz Um-Meisterbetriebe

## Laufzeit März 2020 bis Februar 2021

(die Ergebnisse des Vorjahres jeweils in Klammern dahinter)

Allen Ausgangsrechnungen für Einzelaufträge wurde ein Fragebogen beigelegt. (mit Ausnahme von Zeitaufträgen, Daueraufträgen und Großkunden). Insgesamt wurden 838 Fragebögen verschickt, 236 (270 Vorjahr) kamen zurück. 61,9 % (51,9) der Befragten waren neue Kund\*innen.

### Gründe, sich für Kurz Um zu entscheiden

- **Gute Erfahrungen** spielen mit **84,7 %** (82,1) die wohl wichtigste Rolle – 36,0 % (40,3) geben an, selbst bereits gute Erfahrungen mit Kurz Um gemacht zu haben und 48,7 % (41,8), von anderen Gutes gehört zu haben.
- Ansonsten war zweitmeist genannt mit **59,3 %** (61,2) wieder der Wunsch, ein **soziales Unternehmen** zu unterstützen.
- Zusätzliche Motive: Ermöglichung des Terminwunsches 35,6 % (35,5), der Preis 32,2 % (28,9), räumliche Nähe 27,5 % (26,4), mehrere Arbeiten aus einer Hand 19,1 % (22,3) und die gute fachliche Beratung 19,1% (22,0).

### Wie sind die Kunden auf Kurz Um gekommen?

**57,6 %** (49,5): durch **Empfehlung!**

Der Auslöser „Fahrzeuge“ ist auf 19,9 % (16,5) gestiegen, durch räumliche Nähe wurden 16,9 % (17,9) aufmerksam. Aus dem sozialen Bereich kamen noch neu 15,3 % (12,5). Ansonsten führten Zeitungsartikel, Kurz Um-Faltblatt und Internet zu uns.

### Die Bewertung unserer Arbeit allgemein

Das war ja schon seit Jahren recht gut, aber tatsächlich haben wir uns noch ein bisschen gesteigert.

- **95,8 %** gaben uns eine *gute oder sehr gute* Gesamtbewertung (Vorjahre: 95,6 % 98,8 % / 94,1% / 96,9 % / 94,5 % / 96,8 %).
- **69,7 %** erteilten uns ein „sehr gut“ als Gesamtnote (Vorjahr 68,3%).
- 26,1 % gaben eine 2 und 3,2 % (1,9) eine 3 als Gesamtnote, 0,5 % (1,1) eine 4 und 0,5 % (0,0) eine 5.

### Die Reihenfolge positiver Bewertungen in den Details:

1. **Auftreten der Mitarbeiterinnen** 97,0 % (98,1), davon 84,0 % (83,5) sehr gut
2. **handwerkliche Sauberkeit und Qualität** 97,0 % (96,2) – davon 72,2 (74,1) sehr gut
3. **fachliche Beratung** 91,3 % (95,5) - davon 64,2 % (67,0) sehr gut
4. **technische Einsatzplanung** 92,5 % (96,9) - davon 67,7 % (70,5) sehr gut
5. **Termineinhaltung** 95,4 % (96,6) - davon 78,0 % (82,8) sehr gut

✓ Mit dem PreisLeistungsverhältnis waren 97,0 % (96,9) einverstanden.

✓ Wieder beauftragen wollen uns 97,9 % (95,6), weiterempfehlen 97,5 % (93,0)