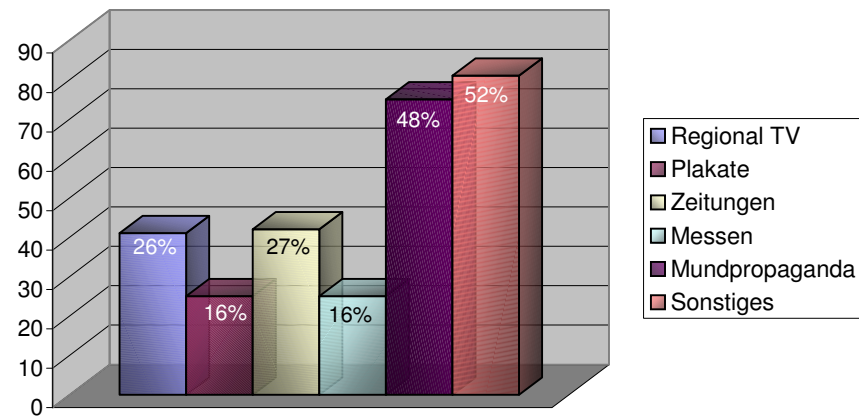


## Auswertung der Kundenfragebögen (155)

### 1. Woher kennen Sie die Firma Reinalter KG? (Mehrfachnennungen möglich)

Regional TV	41
Plakate	25
Zeitungen	42
Messen	25
Mundpropaganda	75
Sonstiges	81



**Fazit:** Die meisten Menschen kennen die Firma Reinalter KG aus langjähriger Zusammenarbeit, persönlich, durch Mundpropaganda und aus Zeitungen.

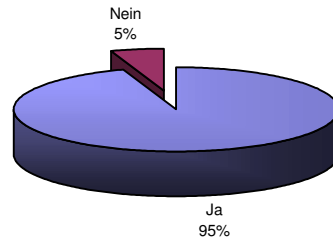
## 2. An welche Schlagwörter denken Sie, wenn Sie den Namen Reinalter hören?

Leistungen	Anzahl	Eigenschaften	Anzahl	Sonstiges	Anzahl
Heizung	76	Freundlichkeit	6	Diethart Sepp	1
Sanitär	32	Verlässlichkeit	6	Lautner Sepp	1
Installationen	30	gute Firma	4	PlaGü	1
Bad	20	gute Beratung	3	Reinalterbühel	1
Elektro	13	Kompetenz	3	Rohrbruch	1
Wasser	13	ortsansässig	3	Skibekleidung	1
Spenglerei	10	Service	3		
Elektrowaren	8	Familienunternehmen	2		
Dach	7	gelbe Autos	2		
Klima	6	gute Arbeit	2		
Planung	4	gute Führung	2		
WC	4	Qualität	2		
Alarmanlagen	2	schnelle Problemlösung	2		
Gas	2	Soforthilfe	2		
Licht	2	altbewährte Firma	1		
Lüftung	2	freundliche Chefin	1		
Strom	2	gute Elektriker	1		
Biomasseheizwerk	1	pünktlich	1		
Blitzschutz	1	rasch	1		
Küche	1	sozial	1		
Reinplan	1				
Sauna	1				
Solaranlagen	1				
Werkzeugverleih	1				

**Fazit:** Die häufigsten Schlagwörter waren "Heizung", "Sanitär" und "Installationen".

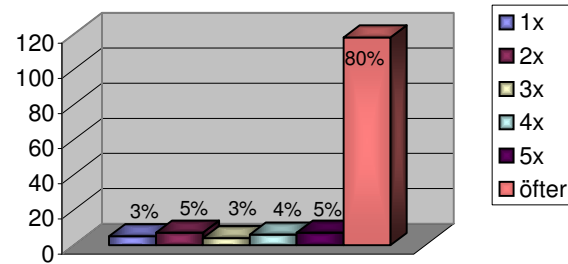
### 3. Haben Sie die Leistungen dieser Firma bereits in Anspruch genommen?

Ja	147
Nein	8



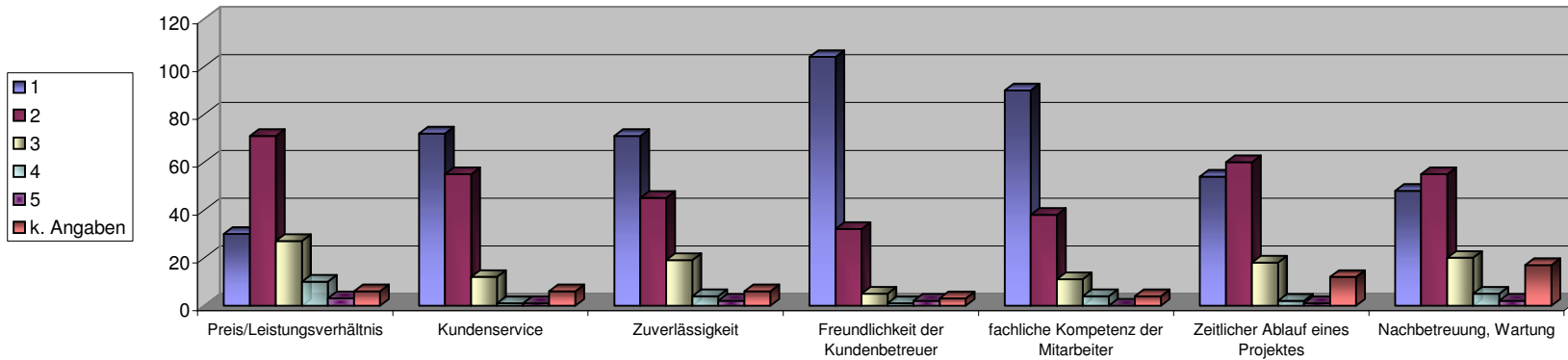
### Wenn ja, wie oft?

1x	5
2x	7
3x	4
4x	6
5x	7
öfter	118



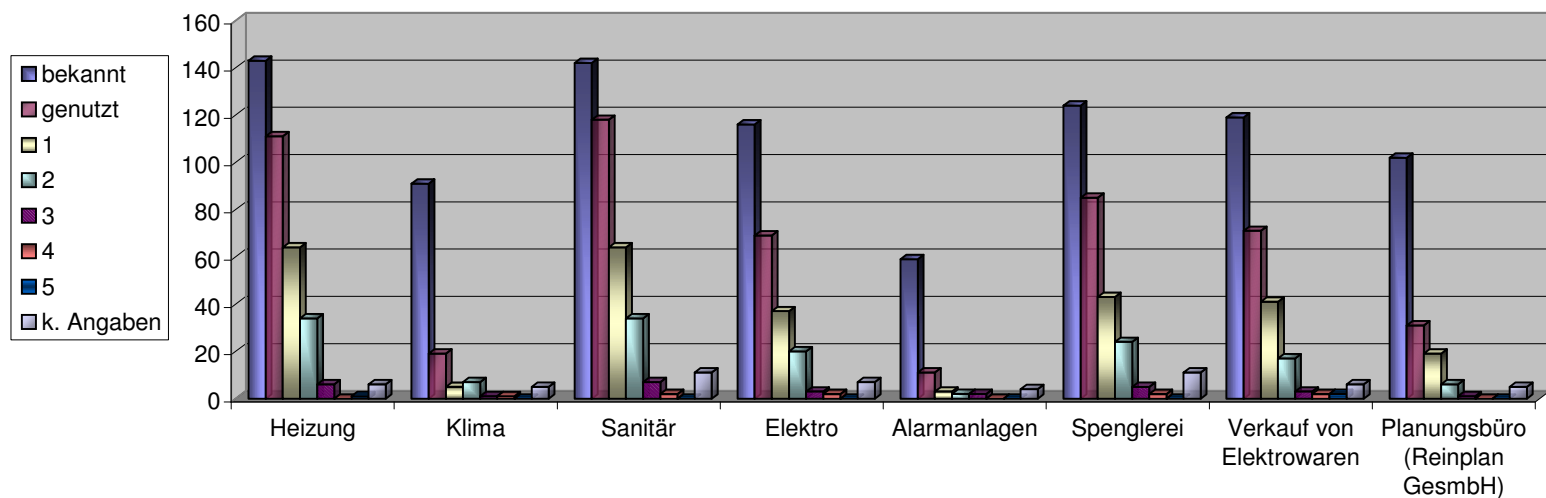
**Wenn ja, wie zufrieden waren Sie mit folgenden Leistungen:**

	1	2	3	4	5	k. Angaben	Durchschnitt
Preis/Leistungsverhältnis	30	71	27	10	3	6	2,2
Kundenservice	72	55	12	1	1	6	1,6
Zuverlässigkeit	71	45	19	4	2	6	1,7
Freundlichkeit der Kundenbetreuer	104	32	5	1	2	3	1,4
fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	90	38	11	4	0	4	1,5
Zeitlicher Ablauf eines Projektes	54	60	18	2	1	12	1,7
Nachbetreuung, Wartung	48	55	20	5	2	17	1,8

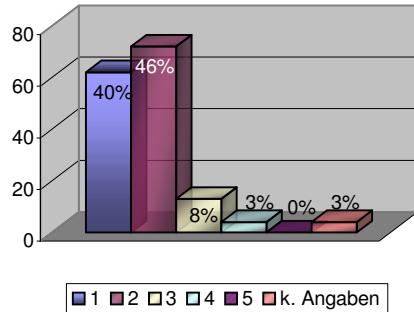


**4. Ist Ihnen bekannt, dass die Firma Reinalter KG in den folgenden Bereichen tätig ist und haben Sie diese bereits genutzt? Wenn ja, bewerten Sie diese!**

	bekannt	genutzt	1	2	3	4	5	k. Angaben	Durchschnitt
Heizung	143	111	64	34	6	0	1	6	1,5
Klima	91	19	5	7	1	1	0	5	1,9
Sanitär	142	118	64	34	7	2	0	11	1,5
Elektro	116	69	37	20	3	2	0	7	1,5
Alarmanlagen	59	11	3	2	2	0	0	4	1,9
Spenglerei	124	85	43	24	5	2	0	11	1,5
Verkauf von Elektrowaren	119	71	41	17	3	2	2	6	1,6
Planungsbüro (Reinplan GesmbH)	102	31	19	6	1	0	0	5	1,3



## 5. Welchen Ruf hat die Firma Reinalter KG in Ihrem Bekanntenkreis?



1	2	3	4	5 k. Angaben
62	72	13	4	0

## 6. Haben Sie Verbesserungsvorschläge für die Firma?

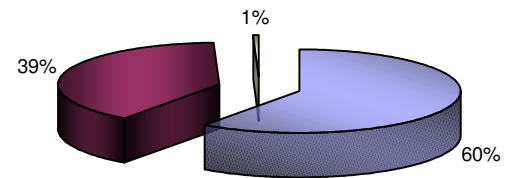
	Anzahl
weniger Leerfahrten	7
richtige Ersatzteile notieren u. mitbringen	6
billigere Preise	4
mehr fachliche Kompetenz der Mitarbeiter	4
bessere Organisation	4
bessere Bauaufsicht	2
bessere Beratung beim Elektrowarenkauf	2
Tag d. Offenen Tür mit Beratung u. Musik	2
Termine einhalten	2
2 x im Jahr 10% Tag auf Lagerware	1
Anbieten von extravaganten Sanitärgegenständen	1
bessere Bezahlung der Mitarbeiter	1
bessere Nachbetreuung	1
Gewinnspiel f. Stammkunden	1
keine Lehrlinge alleine arbeiten lassen	1
Licht nicht unter Scheffel stellen	1
mehr Werbung im Bezug auf Haus & Wohnen	1
normgerechte Teile verkaufen	1
Reperaturaufträge besser notieren	1
weniger Aufträge annehmen u. diese besser ausführen	1

**Fazit:** Die häufigst genannten Verbesserungsvorschläge sind: "weniger Leerfahrten", "richtige Ersatzteile notieren und mitbringen" und "billigere Preise".

**7. Angaben zu Ihrer Person:**

**Geschlecht:**

männlich	weiblich	k. Angabe
93	61	1



**Alter:**

20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 +	k. Angabe
16	37	38	63	1

