

Auswertung

Kundenzufriedenheit

2011

Auswertung Kundenzufriedenheit 2011

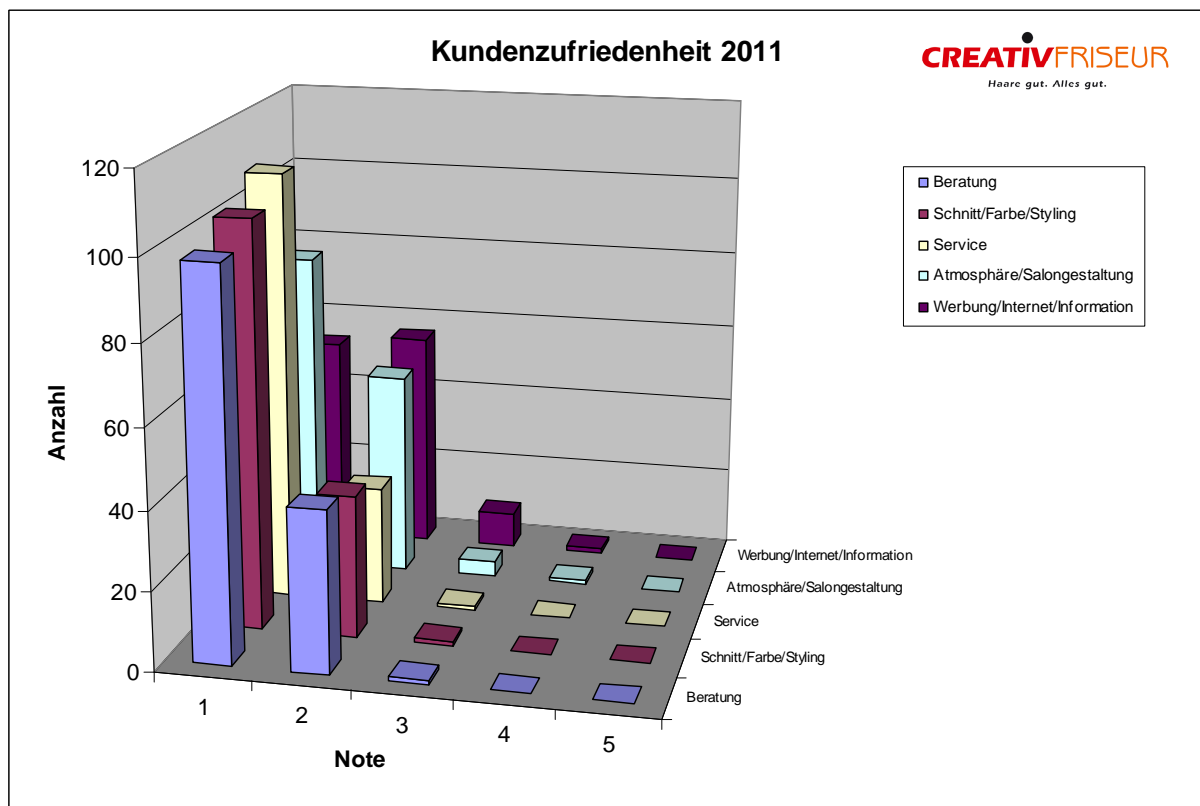
Liebe Kunden,

unsere Auswertung der Kundenzufriedenheit in diesem Jahr brachte uns viel Lob, viele Ideen und auch Verbesserungsvorschläge.

Sehr gerne möchten wir Sie am Ergebnis der Kundenzufriedenheits-Studie teilhaben lassen und zeigen Ihnen hier die Auswertung mit allen Kommentaren und Verbesserungsvorschlägen sowie unseren Maßnahmen daraus.

In diesem Jahr haben uns bereits 140 Kunden mit folgendem Ergebnis bewertet:

Note*	Anzahl)					Summe	in Prozent				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Beratung	98	41	1	0	0	140	71%	29%	1%	0%	0%
Schnitt/Farbe/Styling	103	36	1	0	0	140	74%	26%	1%	0%	0%
Service	109	30	1	0	0	140	78%	22%	1%	0%	0%
Atmosphäre/Salongestaltung	82	52	4	1	0	139	59%	37%	3%	1%	0%
Werbung/Internet/Information	53	56	9	1	0	119	45%	47%	8%	1%	0%



*Bewertungsskala: 1=außergewöhnlich gut, 2=alles in Ordnung, 3=überwiegend in Ordnung, 4=geht so, 5=gefällt mir nicht

Folgende Verbesserungsvorschläge haben wir erhalten:

Verbesserungsvorschlag	Maßnahme/Kommentar
"Ich habe zur Zeit von euch keine Internet-Seite"	Homepage-Verfügbarkeit geprüft und in Ordnung
"Nichts - alles in bester Ordnung!"	
"Neue Musik, z.B. Viva Charts Top 10"	CD wurde angehört, ist aber leider nicht unsere Musik-Philosophie
"Die Beleuchtung ist sehr kundenunfreundlich"	Die Beleuchtung wurde überprüft: Der gemessene Helligkeitswert von 1000-1500 Lux ist die optimale Arbeitsbedingung zum Erzielen des besten Ergebnisses.
"Dass die Kinder mal selber an alten Puppen schnippeln dürfen"	
"Dass eine größere, übersichtlichere Uhr aufgestellt wird"	Es ist eine Wanduhr vorhanden (Sitzecke), jedoch ist uns die Zeit nicht das Wichtigste
"Vielleicht die Wände an manchen Stellen neu streichen"	Für 2012 ist eine dementsprechende Renovierung geplant
"Bonus/Rabatt/Treuepunktesystem"	Unsere Preise sind verbrauchs- und leistungsgerecht, weshalb kein Spielraum für weitere Rabattsysteme da ist
"Warum haben Ihre Mitarbeiter so wenig Urlaub? Ist das bei Friseuren so?"	Unsere Mitarbeiter erhalten Urlaub nach Tarif (5Wochen/Jahr) und je nach Betriebszugehörigkeit zusätzliche Urlaubstage
"Workshop "Flechtfrisuren für Kinder""	Wird für Frühling 2012 eingeplant
"Auf keinen Fall den langen Donnerstag abschaffen"	Keine Sorge
"lange Wartezeiten am Telefon."	Wir möchten nicht immer gleich von unseren Kunden wegspringen, sondern den letzten Arbeitsschritt erst in Ruhe erledigen
"mehr Beratung beim Schnitt"	Bitte sprechen Sie uns beim nächsten Mal drauf an. Wir sind immer darauf bedacht, die bestmögliche Beratung zu bieten.
"leider bekommt man schwer Termine, immer sehr ausgebucht, schade für spontane Menschen"	Es ist uns bewusst, dass unsere Kunden nicht ganz spontan Termine bekommen können. Zum einen suchen wir neues Personal, was bei unserer Qualitätsphilosophie aber leider nicht so einfach ist. Zum anderen können wir aber auch nicht 5 Friseure gleichzeitig arbeiten lassen, da ansonsten die Atmosphäre und die Arbeitsqualität leiden. Da unser Friseursalon so gut ankommt, müssen unsere Kunden leider ein paar Tage Wartezeit einplanen.
"lange Terminvereinbarungsfristen, bis Termin frei ist."	
"Termine manchmal zu langfristig."	
"frühere Termine"	
"zügiger Arbeiten."	Das ist nicht unsere Philosophie: wir arbeiten lieber in Ruhe, ohne Hektik und erzielen das bestmögliche Ergebnis
"Personal sollte mehr Zeit für Kundschaft haben"	Unsere Termine sind so gestaltet, dass wir in Ruhe ein optimales Frisurergebnis erzielen können, jedoch müssen diese Termine auch so gestaltet sein, dass sie bezahlbar bleiben (effektives Arbeiten)

Wir bekamen aber auch sehr viel Lob:

- "Hier fühlt man sich einfach gut aufgehoben und wohl! Weiter so!"
- "Sehr freundliches Personal, individuelle Beratung, schnelle Terminvergabe. Hier fühlt man sich gut aufgehoben,"
- "Mitarbeiter sind sehr nett und zuvorkommend"
- "Das besondere ist, daß man immer, auch im Stress ganz persönlich bedient wird"
- "Sehr freundliche Beratung/Bedienung"
- "Es ist alles sehr, sehr gut. Der Orangensaft schmeckt gut"
- "Super Team"
- "Bleibt so wie ihr seid"
- "Alles supi"
- "Ich finde den Salomanzeiger und die Aktionen Ihres Salons toll, habe ich so noch nie gesehen"
- "Aktion Weihnachtsbaum - Paulinenpflege und Hochzeitsevents :-)"
- "nichts zu verbessern, es ist alles super"
- "die persönliche Beratung ist sehr gut, jeder Mitarbeiter ist freundlich zu den Kunden. Es gibt nichts zu verbessern, alles OK."
- "+++ die Zeit, die sich die Mitarbeiter für die Kunden nehmen, keine Hektik, wie eine kleine Erholungspause."
- "Ich finde es super, dass alle immer auf dem neuesten Stand sind (Fortbildungen Bereich Farbe, Strähnen), ich vertraue meiner Friseurin voll&ganz."
- "die freundlichen Mitarbeiterinnen."
- "gute und nette Fachkräfte."
- "sehr freundliches Team, immer zuvorkommend, fachlich kompetent."
- „sehr entspannend.“
- „weiter so!“
- "super Produkte, faires Preis-Leistungs-Verhältnis"
- "hier ist alles super und wenn man hier ist, fühlt man sich rundum wohl. Ihr könnt nichts verbessern, ihr seid schon perfekt - weiter so!"
- "Frau Burgel gibt sich besondere Mühe und ist sehr freundlich und zuvorkommend, macht jeden Wunschtermin möglich."
- "gut gefallen mir: Öffnungszeiten, Preisgestaltung."
- "Die Freundlichkeit gefällt mir sehr gut."
- "Einfach alles super"
- "Macht unbedingt weiter so!!!"
- "Sehr kundenfreundlich: Service, sauberer Salon, aufmerksam!"
- "Alles bestens!"
- "Super Team und Öffnungszeiten"
- "Mir gefällt sehr gut der Service, Flexibilität und Öffnungszeiten, sowie die Mitarbeiter. Echt tolles Team!"