

# Durchführung von Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

mit Hilfe Ihres **QUMSYS** Beraters  
Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme

---



## Die Aufgabe:

Die Norm DIN EN ISO 9000 ff fordert, daß in regelmäßigen Abständen:

- die Zufriedenheit der Kunden und
- die Zufriedenheit der Mitarbeiter

festgestellt werden. Dies geschieht üblicher Weise durch umfangreiche Befragungen und die Auswertung der Ergebnisse.

Diese Forderungen stellen im Sinne der Norm Aufgaben dar, welche im Verantwortungsbereich der Unternehmensleitung liegen.

Die Erfüllung dieser Normforderungen bedeutet für die Unternehmensleitung jedoch einen nicht unerheblichen Zeitaufwand

## Unser Service:

Um die Unternehmensleitung bei der Umsetzung der Normforderungen zeitlich zu entlasten, bieten die QUMSYS Berater hier kompetente Unterstützung an.

- Im Rahmen von Umfragen erheben wir bei Ihren Kunden und Mitarbeitern das entsprechende Datenmaterial.
- Diese Daten werden von uns ausgewertet und analysiert.
- Anhand der Ergebnisse erfolgt eine Bewertung der Kunden- bzw. Mitarbeiterzufriedenheit.
- Von den Ergebnissen ausgehende Empfehlungen unserer kompetenten QUMSYS - Berater runden unsere Serviceleistungen ab.

# Durchführung von Kunden- und Mitarbeiterbefragungen

mit Hilfe Ihres  Beraters  
Qualitäts- und Umweltmanagementsysteme

## Ihr Vorteil:

- Sie erkennen die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden und Mitarbeiter. Damit erfahren Sie auch Verbesserungspotentiale und können somit Ihre Kräfte richtig bündeln.
- Sie erfüllen die in der in der Norm DIN EN ISO 9000 ff festgelegten Forderungen und können dies gegenüber dem Auditor nachweisen.
- Durch die QUMSYS - Berater haben sie die Gewißheit, daß die übertragenen Aufgaben kompetent durchgeführt werden.
- Die von uns verwendeten Fragebogen sind praxiserprobt und werden auf Ihre speziellen Anforderungen hin zugeschnitten.
- Der für die Forderungserfüllung notwendige zeitliche und personelle Aufwand wird von uns getragen. Dies bindet bei Ihnen keine Kapazitäten. Sie können sich daher verstärkt auf Ihre Unternehmensaufgaben konzentrieren.

## Die Kosten:

Die Kosten für die Durchführung dieses Leistungspaketes richten sich nach der Größe Ihres Unternehmens und der Anzahl der zu berücksichtigenden Kunden bzw. Mitarbeiter.

Nach einem ersten Gespräch mit Ihnen ermitteln wir den für die Durchführung der Leistungen geschätzten Arbeitsaufwand. Im Anschluß daran erhalten Sie von uns den geplanten Arbeitsablauf sowie eine genaue Kostenaufstellung.

## Weitere Auskünfte:

Haben wir Ihr Interesse geweckt?  
Gerne informieren wir Sie ausführlicher.  
Rufen Sie uns an - oder faxen Sie uns einfach:

QUMSYS  
- Klaus E. Remitz -  
Am Roten Graben 5  
63691 Ranstadt  
Tel.: 06041/ 96 89 081  
Fax: 06041/ 96 89 082

[kontakt@qumsys.de](mailto:kontakt@qumsys.de) / [www.qumsys.de](http://www.qumsys.de)

