

Management Summary

- **Kundenloyalität:** Bei der Gesamtzufriedenheit sind 91% der befragten Gebr. Maser-Kunden mit dem Unternehmen „voll und ganz“ oder „sehr zufrieden“ (1. Platz im Unternehmensvergleich). 65% der befragten Kunden beabsichtigen, auch künftig ihre Produkte hier „sicher“ zu beziehen (Durchschnittswert aller Unternehmen: 62%). 53% der Kunden würden das Unternehmen auf eine mögliche Nachfrage von Kollegen oder Geschäftspartnern hin „sicher“ weiterempfehlen (DW alle Unternehmen: 49%). Der Loyalitätsindex liegt auf der Skala von 0-100 bei 80 (Mittelwert aller Unternehmen: 73). Betrachtet man alle vier Index-Dimensionen erreicht die Gebr. Maser GmbH bei der Dimension "Aktuelles Verhalten" (Mund-zu-Mund-Propaganda) den höchsten Skalenwert aller Unternehmen im Teilnehmerfeld. Generell muss bei diesen, als auch bei den nachfolgenden Betrachtungen, die geringe Fallzahl (n=34) berücksichtigt werden.
- **Mund-zu-Mund-Propaganda:** Mit 82% erzählt ein etwas überdurchschnittlich großer Anteil der befragten Gebr. Maser-Kunden ab und zu etwas Positives über das Unternehmen (Durchschnitt aller Unternehmen: 81%). Lediglich 9% der Befragten sprechen ab und zu negativ über die Gebr. Maser GmbH. Dies ist der beste Wert im Teilnehmerfeld (Durchschnitt aller Unternehmen: 23%).
- **Stärken:** Im unternehmensinternen Vergleich schneidet die Gebr. Maser GmbH bei einzelnen Aspekten mit Skalenwerten $\geq 4,4$ ab. Im Leistungsbereich "Verkauf und Beratung" ist die Zufriedenheit mit den Aspekten Freundlichkeit (Top-2-Box: 100%), der Fachkompetenz des Ansprechpartners (Top-2-Box: 94%) und dem Engagement des Ansprechpartners (Top-2-Box: 91%) sehr hoch. Auch der Imageaspekt der entgegengebrachten Wertschätzung erfährt von den Kunden eine hohe Zustimmung (Top-2-Box: 79%). Die niedrige Reklamations- bzw. Beschwerderate von 12% der Kunden (Durchschnittswert aller Unternehmen: 29%) ist erfreulich. Zudem wird der nachfolgende Reklamations- bzw. Beschwerdeprozess