

Management Summary

vom Kunden als gut empfunden. Die Gebr. Maser GmbH verzeichnet im Teilnehmerfeld den höchsten Wert bei der Gesamtzufriedenheit und eine hervorragende Mund-zu-Mund-Propaganda. Die Imageaspekte sind fast alle überdurchschnittlich. Dennoch sind auch hier die Ergebnisse aufgrund der geringen Fallzahl nur vorsichtig zu interpretieren.

- **Schwächen:** Eine wirkliche Schwäche eines gesamten Leistungsbereiches ist nicht auszumachen. Der Bereich "Information und Kommunikation" schneidet als einziger nicht überdurchschnittlich ab. Hier besteht noch Verbesserungspotenzial beim Informationsgehalt der Produktkataloge und Broschüren (Top-2-Box: 48%) und bei ihrer Gestaltung (Top-2-Box: 50%). Im Bereich "Angebotserstellung, Bestellung, Auftragsbearbeitung und Lieferung" ist die Zufriedenheit mit der Benutzerfreundlichkeit des E-Shops (Top-2-Box: 44%), den Lieferzeiten (Top-2-Box: 44%), den Informationen im Nachgang von Bestellungen (Top-2-Box: 48%) und den Informationen über die Verfügbarkeit der Produkte (Top-2-Box: 52%) verhaltener ausgeprägt.
- **Handlungsempfehlungen:** Die o.g. Aspekte mit Schwächen bieten Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen der Leistungsfähigkeit. Generell schneidet aber das Unternehmen in den abgefragten Leistungsbereichen überwiegend sehr gut ab. Für den langfristigen Geschäftserfolg sollte es jedoch das Ziel der Gebr. Maser GmbH sein, die gute Basis an bereits „zufriedenen“ Kunden zu nutzen, um den Anteil an „voll und ganz zufriedenen“ Kunden weiter zu erhöhen bzw. die „zufriedenen“ in begeisterte Kunden umzuwandeln, die das Unternehmen auch weiterempfehlen.