



Kunden-Umfrage 2017

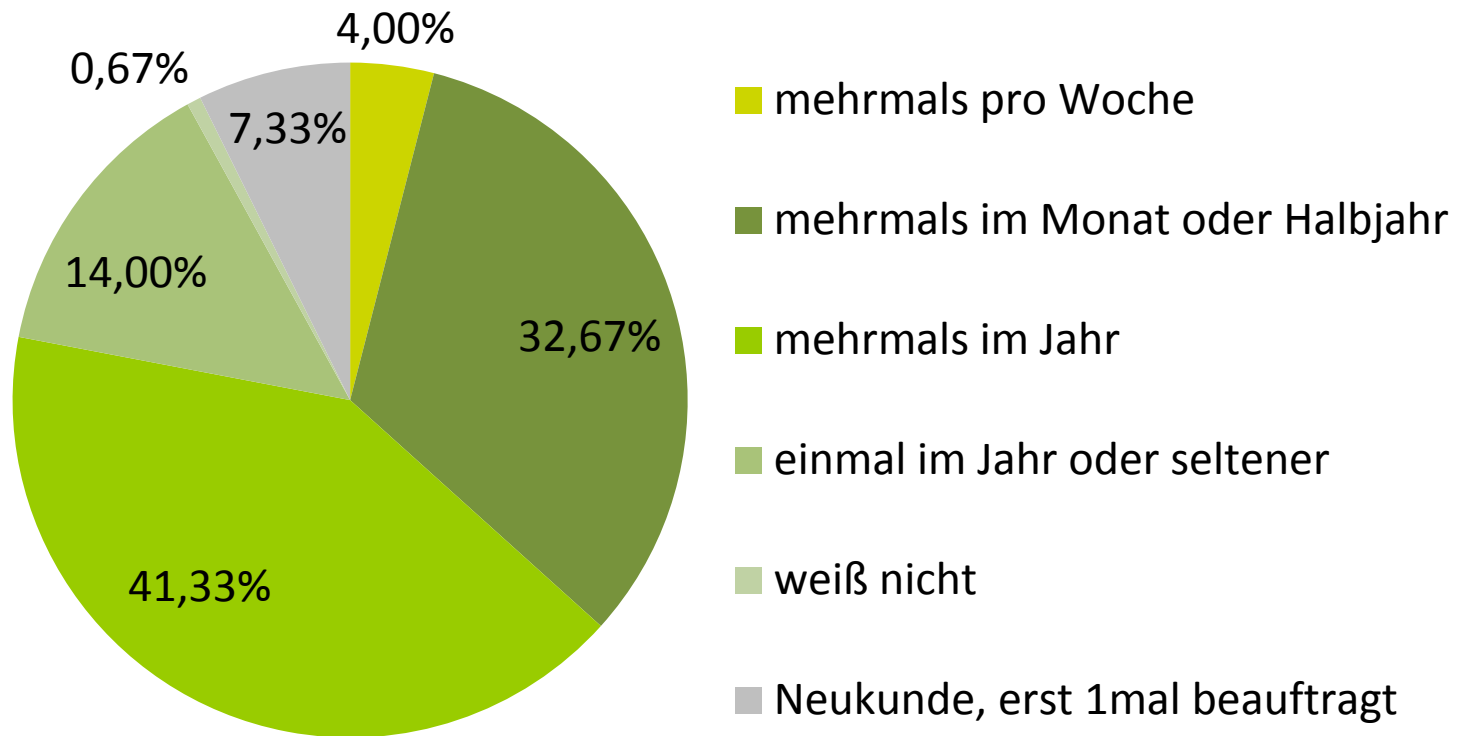
Ergebnisse im Überblick

Organisatorisches

- Online-Umfrage
- Teilnehmerkreis: 1297 Kunden mit Aufträgen in 2016
- Laufzeit: 15. Februar bis 01. März 2017
- Rücklauf: ca. 12%

Ergebnis*: Häufigkeit der Aufträge

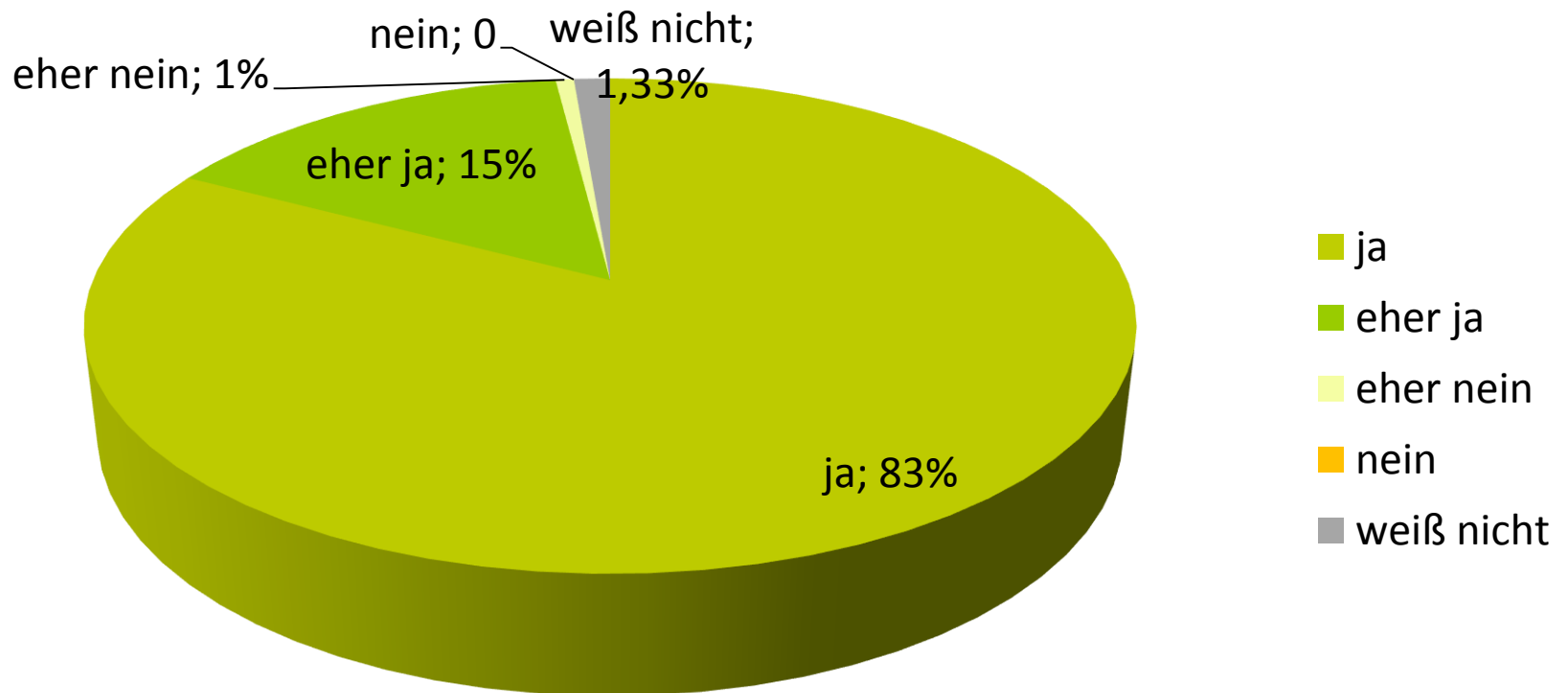
Wie häufig beauftragen Sie A.C.T. Fachübersetzungen GmbH?



*Hinweis: Prozentzahlen in allen Diagrammen immer in Bezug auf Frageteilnehmer (nicht in Bezug auf Gesamtteilnehmerzahl)

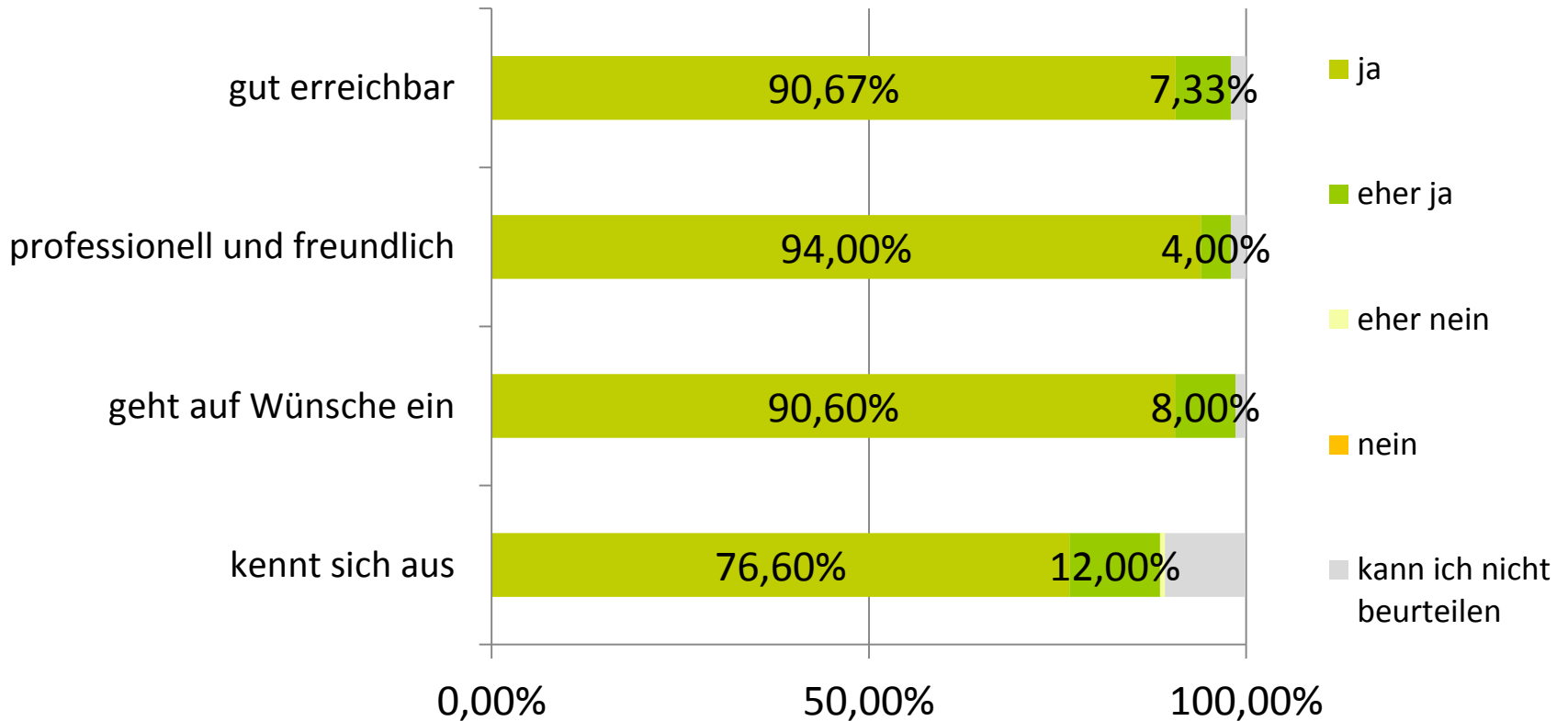
Ergebnis: Kundenbetreuung 1/2

Fühlen Sie sich bei A.C.T. gut aufgehoben?



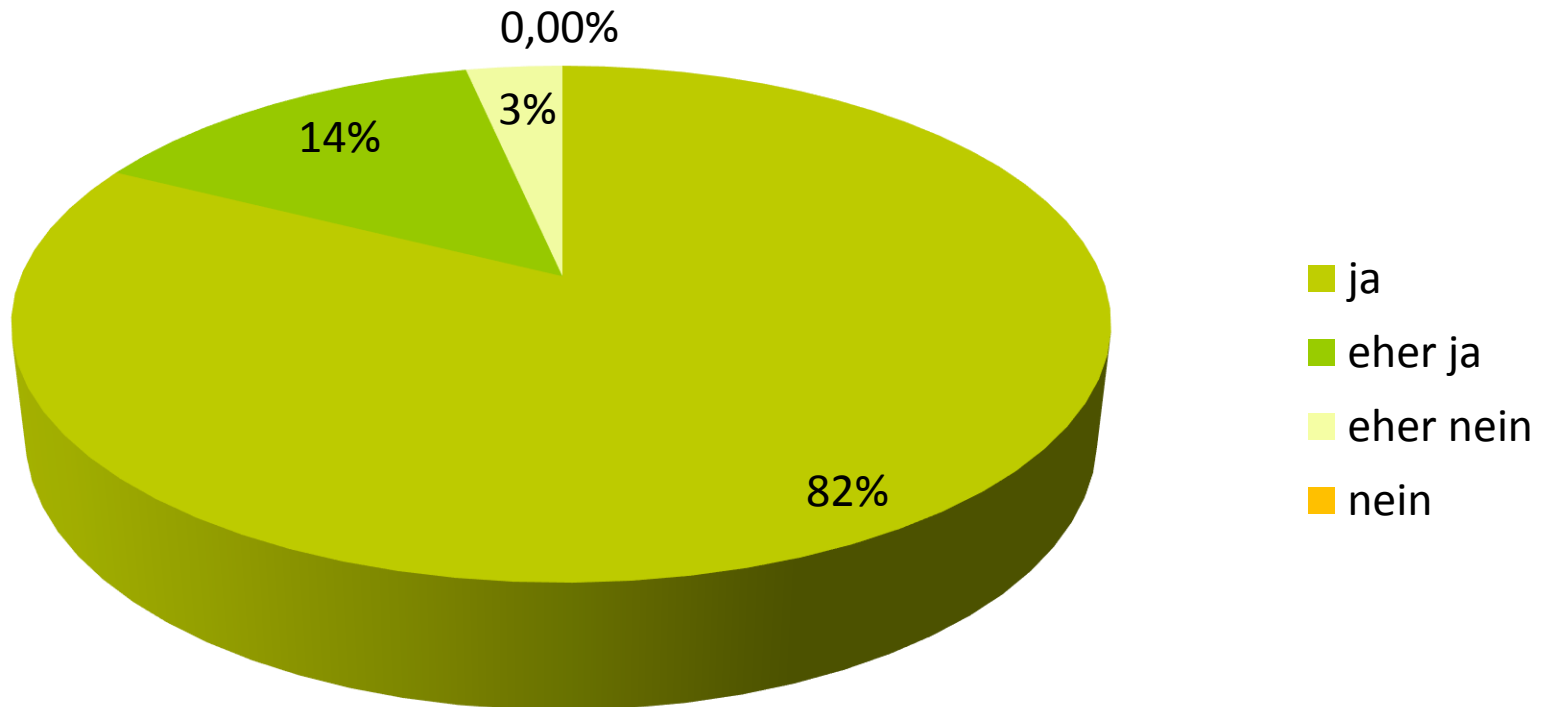
Ergebnis: Kundenbetreuung 2/2

Wie schätzen Sie Ihren Kundenbetreuer generell ein?



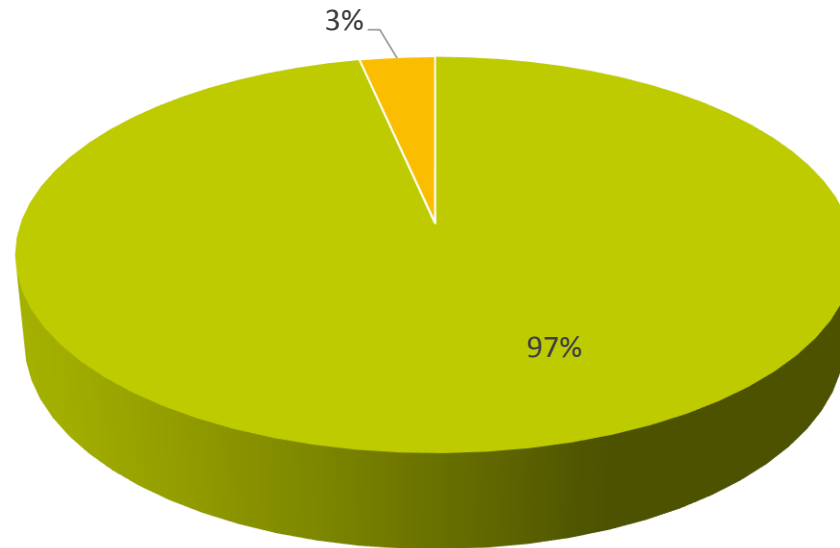
Ergebnis: Zufriedenheit insgesamt

Sind Sie mit A.C.T. als Dienstleister insgesamt zufrieden?



Ergebnis: Weiterempfehlung

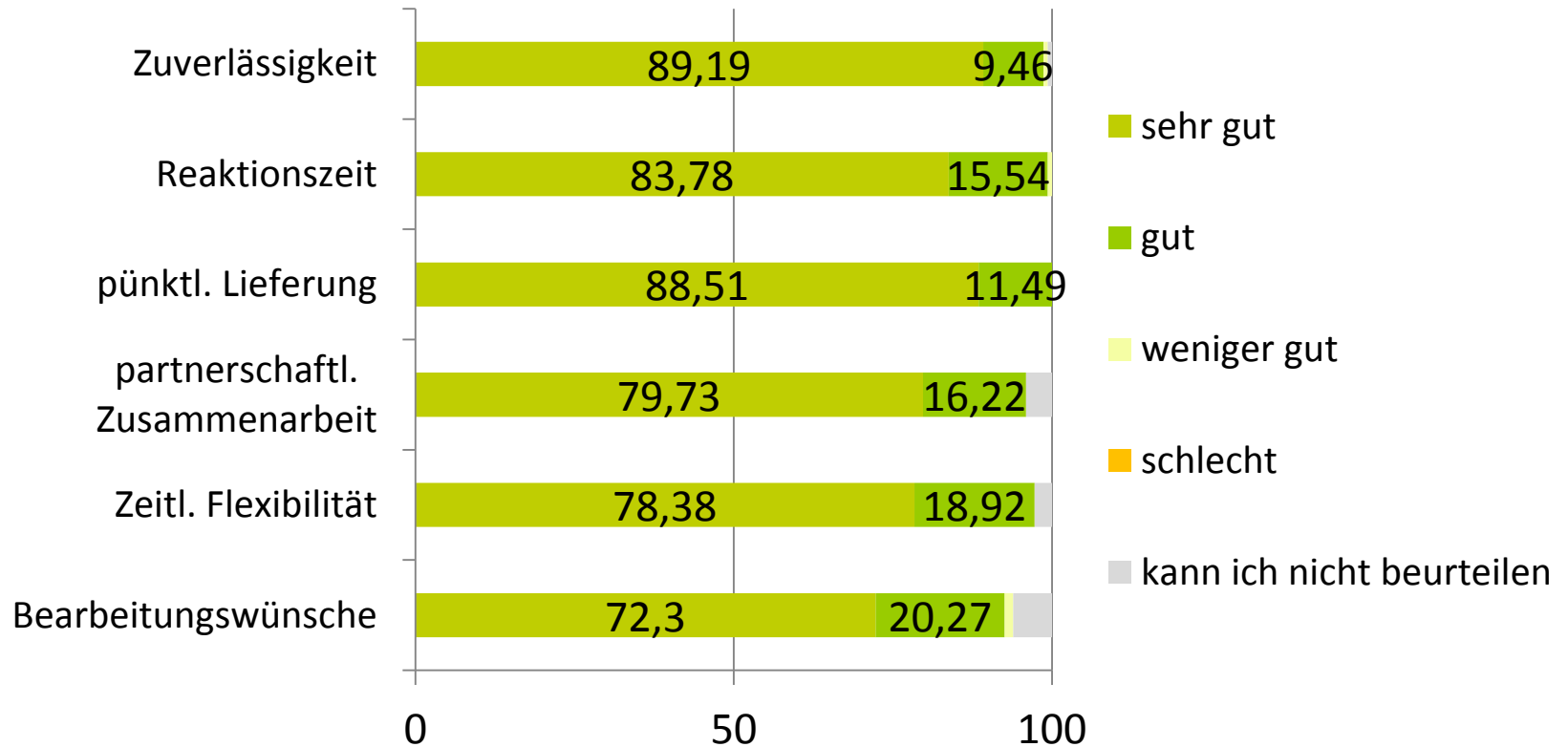
Würden Sie
A.C.T. weiterempfehlen?



■ ja ■ nein

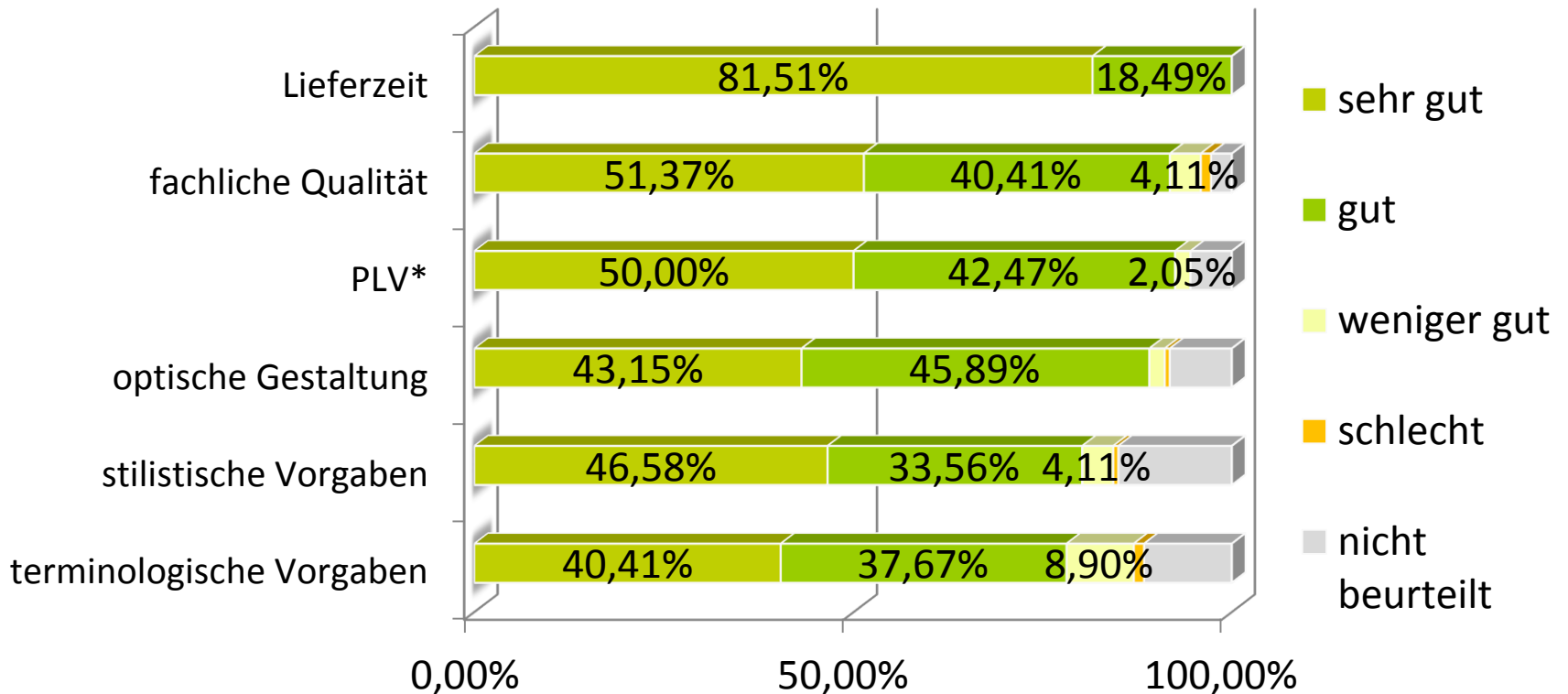
Ergebnis: Zufriedenheit mit dem Service

Wie schätzen Sie A.C.T. als Dienstleister in den folgenden Bereichen ein?



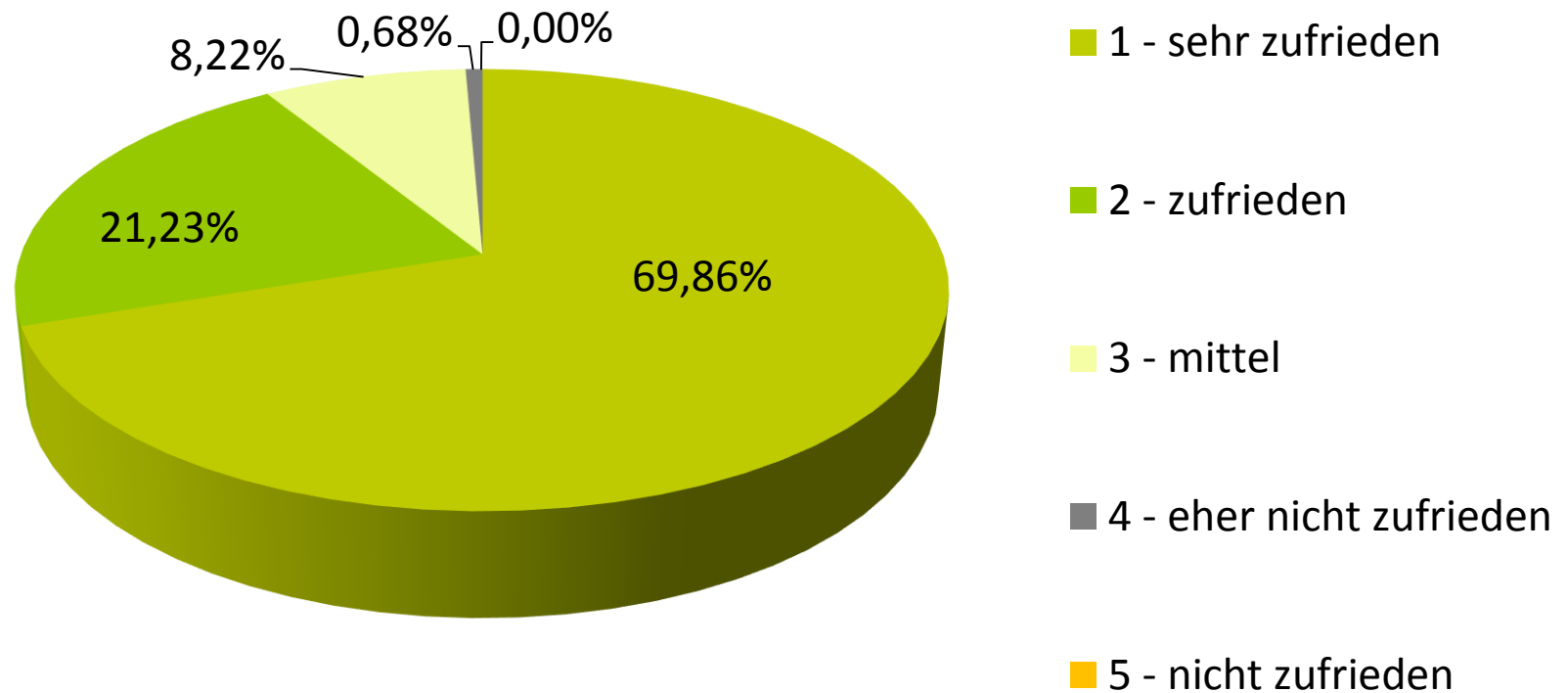
Ergebnis: Einzelkriterien

Wie bewerten Sie unsere Leistungen hinsichtlich der folgenden Kriterien?



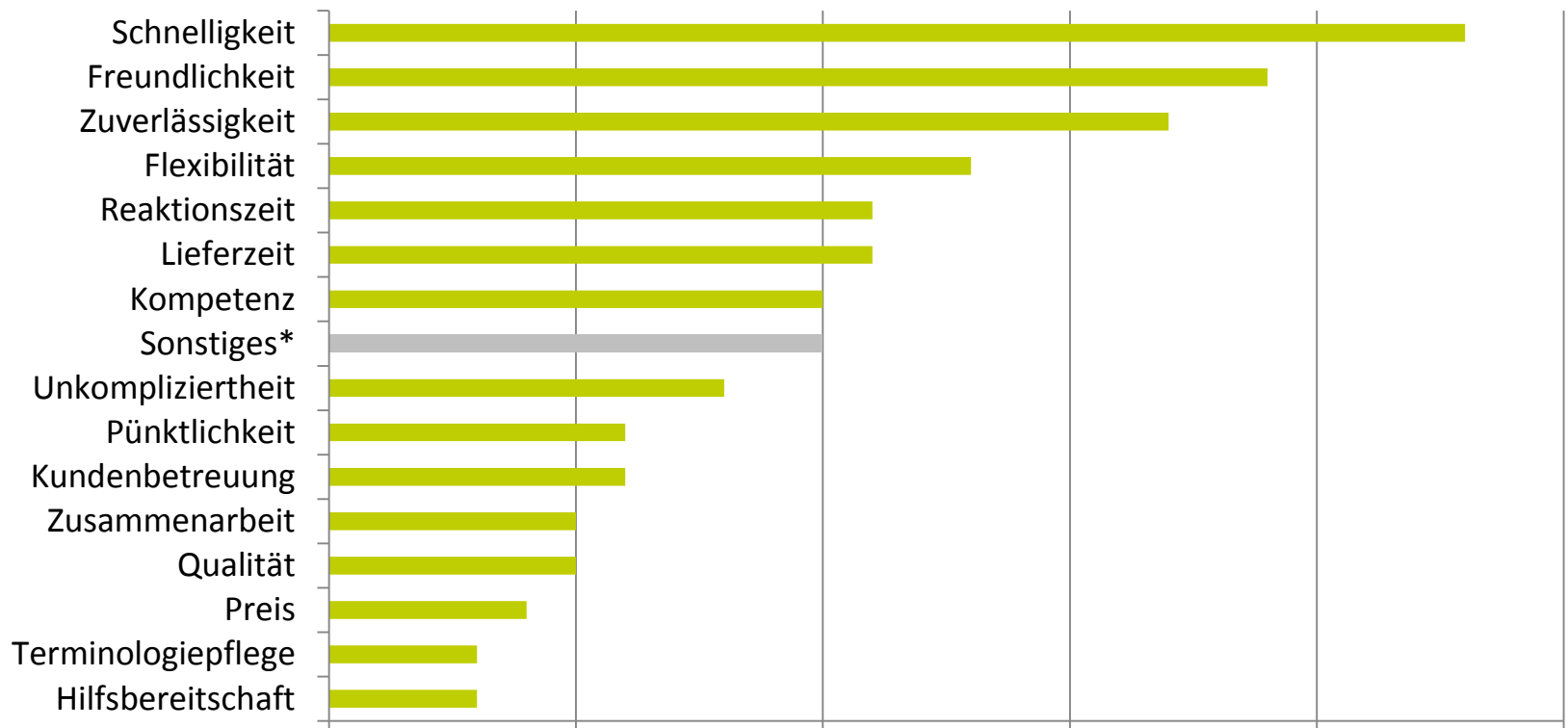
Ergebnis: Zufriedenheit je Auftrag

Wie zufrieden waren Sie mit unserer Arbeit in den vergangenen 12 Monaten?
Bitte bewerten Sie uns auf einer Skala von 1 bis 5.



Ergebnis: Stärken von A.C.T. aus Kundensicht

Was schätzen Sie besonders an der Zusammenarbeit mit A.C.T. als Sprachdienstleister?



Ergebnis: Verbesserungsvorschläge

Welche Punkte könnten wir verbessern?

Qualität

„Werberischer“
übersetzen

Stammübersetzer,
um Wording zu
gewährleisten

Vorgaben
einhalten

Mindestauftrags-
pauschale

Der
Downloadlink
ist lästig.

Sprachvarianten
beachten

Erreichbarkeit
bei Vertretung

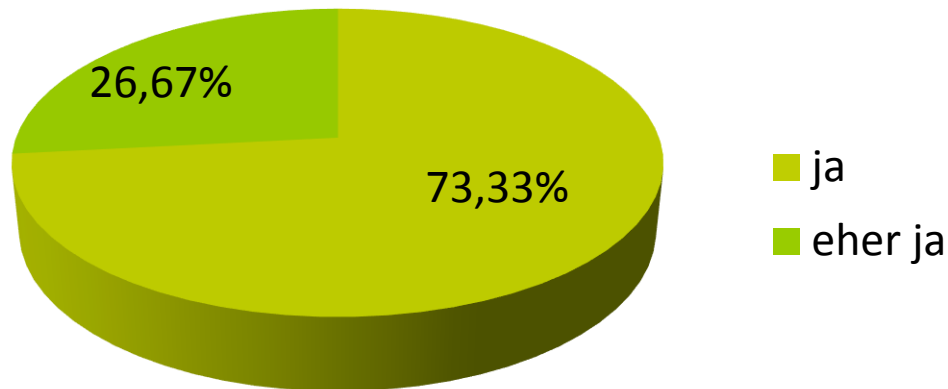
Fach-
terminologie

Ergebnis: Reklamationen

Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten einen Auftrag reklamiert?

- Circa 10% der Teilnehmer beantworteten diese Frage mit „ja“.
(Die reale Reklamationsquote für das Jahr 2016 betrug ca. 1,15%.)

Wurde die Reklamation professionell abgewickelt?

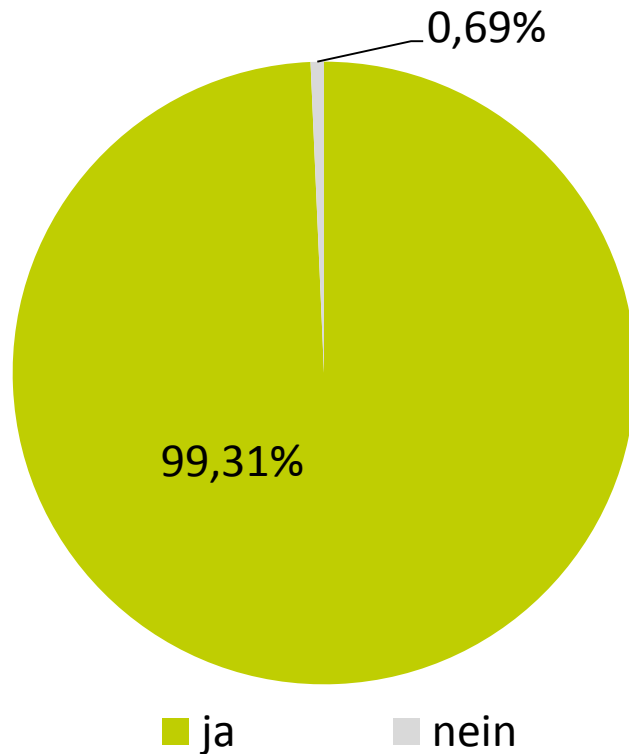


Anteil an Kunden,
die mit der Lösung
zufrieden waren:

100%

Ergebnis: Wiederbeauftragungsrage

Würden Sie A.C.T. erneut beauftragen?



Begründung einiger Kunden:

- „Ich bin ein zufriedener Kunde!“
- „sehr zufrieden mit Ihrer Dienstleistung“
- „Jahrelang gute Kooperation“
- „Weil alles passt und das Gesamtpaket überzeugt“

Ergebnis: weitere Anregungen, Kommentare oder Kritik

Alles bestens! Super Unternehmung!!!

Lob an das Team!

Die Zusammenarbeit ist perfekt.

Ich möchte Ihnen für die gute Zusammenarbeit danken und hoffe auf eine weitere gute Zusammenarbeit.

Weiter so und danke!

Letztes Jahr haben wir das persönliche Weihnachtsbild vermisst :-)

Viele Grüße an das gesamte Team! :-)

Vielen Dank, dass Sie im vergangenen Jahr so viele Übersetzungen für uns trotz Zeitdruck und hohen fachlichen Anforderungen möglich gemacht haben.

A.C.T. Fachübersetzungen GmbH

Windthorststraße 9

41061 Mönchengladbach

Deutschland

Telefon: +49 (0)2161 56711-0

Telefax: +49 (0)2161 56711-99

E-Mail: info@act-uebersetzungen.de

Website: www.act-uebersetzungen.de