\*\* KOSTENLOSE VORSCHAU \*\*

[Organisations-Logo]

[Organisations-Name]

**VERFAHREN ZUR MESSUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT**

|  |  |
| --- | --- |
| Code: |  |
| Version: | 0.1 |
| Erstellt von: |  |
| Genehmigt von: |  |
| Datum der Version: |  |
| Unterschrift: |  |

**Verteilerliste**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kopie Nr. | Verteilt an | Datum | Unterschrift | Zurückgesendet | |
| Datum | Unterschrift |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Change-Historie**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Version** | **Erstellt von** | **Change-Beschreibung** |
|  | 0.1 | 9001Academy | Gliederung Basisdokument |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Inhaltsverzeichnis**

[1. Zweck, Anwendungsbereich und Anwender 3](#_Toc489280344)

[2. Referenzdokumente 3](#_Toc489280345)

[3. Einrichtung eines Systems zur Messung der Kundenzufriedenheit 4](#_Toc489280346)

[3.1. Prozessablauf 4](#_Toc489280347)

[3.2. Identifizierung von Kundenerwartungen 4](#_Toc489280348)

[3.3. Identifizierung und Auswahl von Charakteristiken in Bezug auf Kundenzufriedenheit 5](#_Toc489280349)

[3.4. Methodenwahl zur Sammlung von Daten über Kundenzufriedenheit 5](#_Toc489280350)

[3.5. Wahl des Maßstabs und der Umfragemethode 6](#_Toc489280351)

[3.6. Erstellung des Fragenkatalogs zur Evaluierung der Kundenzufriedenheit 6](#_Toc489280352)

[3.6.1. Wahl der Struktur und Formulierung der Fragen 6](#_Toc489280353)

[3.6.2. Einrichtung eines Rangordnungssystems 7](#_Toc489280354)

[3.7. Analysieren der Daten über die Kundenzufriedenheit 7](#_Toc489280355)

[3.8. Bericht über die durchgeführte Analyse 7](#_Toc489280356)

[3.9. Kommunizieren der Informationen über die Kundenzufriedenheit 8](#_Toc489280357)

[4. Handhabung von auf Basis dieses Dokuments aufbewahrten Aufzeichnungen 8](#_Toc489280358)

[5. Anhänge 8](#_Toc489280359)

# Zweck, Anwendungsbereich und Anwender

Zweck dieses Verfahrens ist, die Methoden zum Sammeln und zur Verwendung von Informationen über die Kundenzufriedenheit zu beschreiben, um ein System zur Überwachung der Kundenzufriedenheit einzurichten und die Sichtweise der Kunden hinsichtlich des Erfüllungsgrads ihrer Bedürfnisse und Erwartungen zu überwachen.

Dieses Verfahren wird für alle Prozesse und/oder Bereiche (Teile der Organisation) im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems (QMS), welche die Kommunikation und Feststellung von Kundenwünschen nachweisen oder Kunden-Feedback erhalten, angewendet.

Anwender dieses Dokuments sind [Mitarbeiter der Verkaufs-Abteilung] von [Organisations-Name].

# Referenzdokumente

* ISO 9001:2015 Norm, Abschnitt 9.1.2
* Verfahren für das Management von Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen
* Verfahren für Managementbewertung

# Einrichtung eines Systems zur Messung der Kundenzufriedenheit

## Prozessablauf

\*\* ENDE DER KOSTENLOSEN VORSCHAU \*\*

Um dieses Dokument vollständig herunterzuladen, klicken Sie bitte hier:  
<http://advisera.com/9001academy/de/documentation/verfahren-zur-messung-der-kundenzufriedenheit/>