



# Kundenbefragung 2008

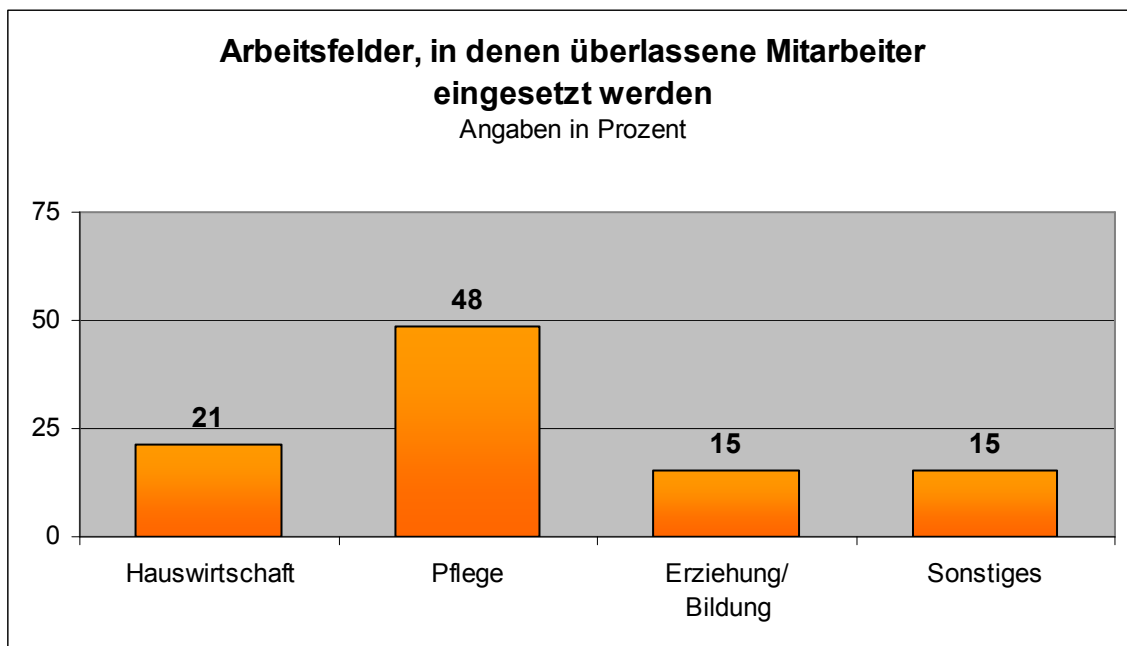
## Ergebnisse

<b>Inhalt:</b>	Seite
Beteiligung, Arbeitsfelder, Bewertungsskala	2
Bewertung der Kundenbetreuung	3
Bewertung des Teams	4
Bewertung der Dienstleistung	5
Zufriedenheit insgesamt	6

## Beteiligung

Im September 2008 wurden Personalverantwortliche aller GAD-Kunden aus den Bereichen Hauswirtschaft, Pflege, Erziehung/ Bildung und aus angrenzenden Bereichen wie Haustechnik und Verwaltung anonym befragt. Insgesamt basiert diese Auswertung auf einem Rücklauf von 54 %.

## Arbeitsfelder



## Bewertungsskala

Die durchschnittlichen Bewertungen auf den folgenden Seiten basieren auf einer Skala von 1 bis 4.

Würden alle Befragten in sehr hohem Maße der jeweiligen Positivaussage des Fragebogens zustimmen, entstünde der Wert Ø 1; würden alle der Aussage gar nicht zustimmen, entstünde der Wert Ø4.

- 1,0 bis 1,4: sehr hohe Zufriedenheit;
- 1,5 bis 2,4: hohe Zufriedenheit;
- 2,5 bis 3,4: geringe Zufriedenheit;
- 3,5 bis 4,0: Unzufriedenheit des Kunden.

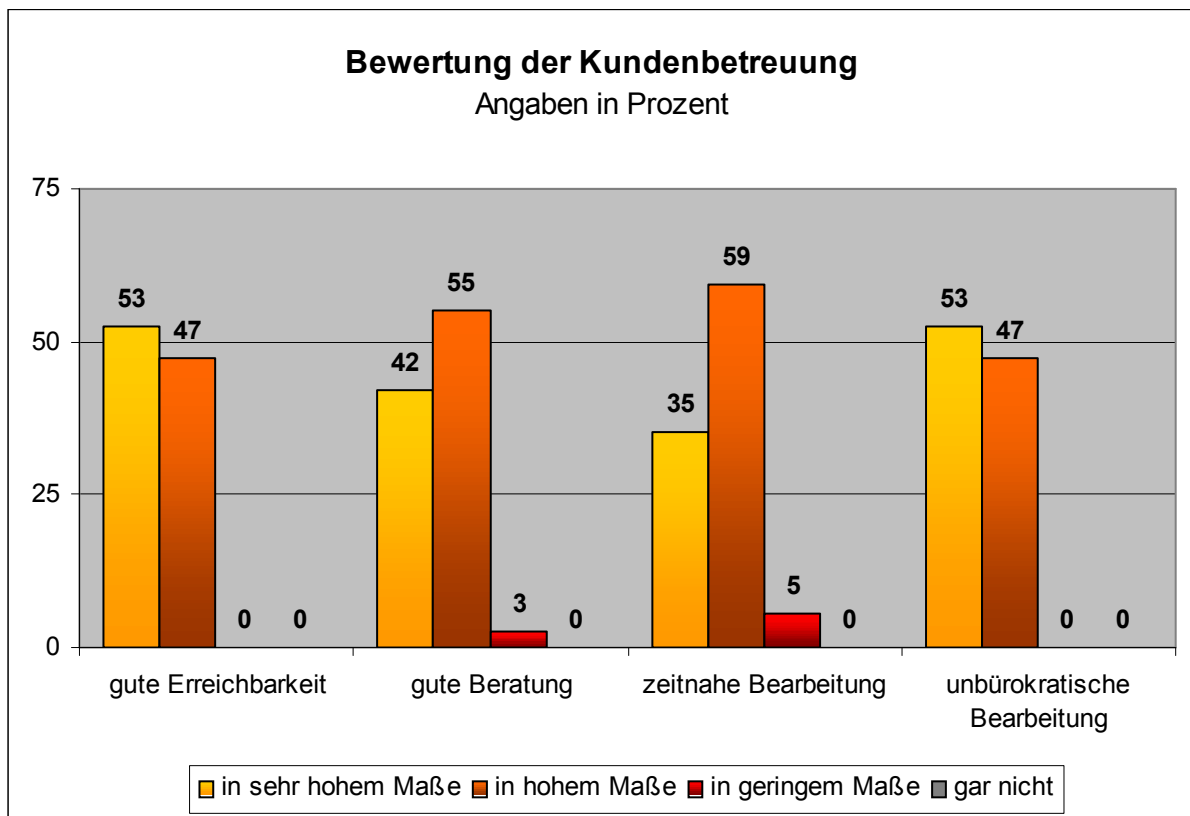
# Bewertung der Kundenbetreuung

Die GAD ist für uns stets gut erreichbar. Ø1,47

Wir fühlen uns bei unseren Anliegen stets gut beraten. Ø1,61

Unsere Anliegen werden zeitnah bearbeitet. Ø1,70

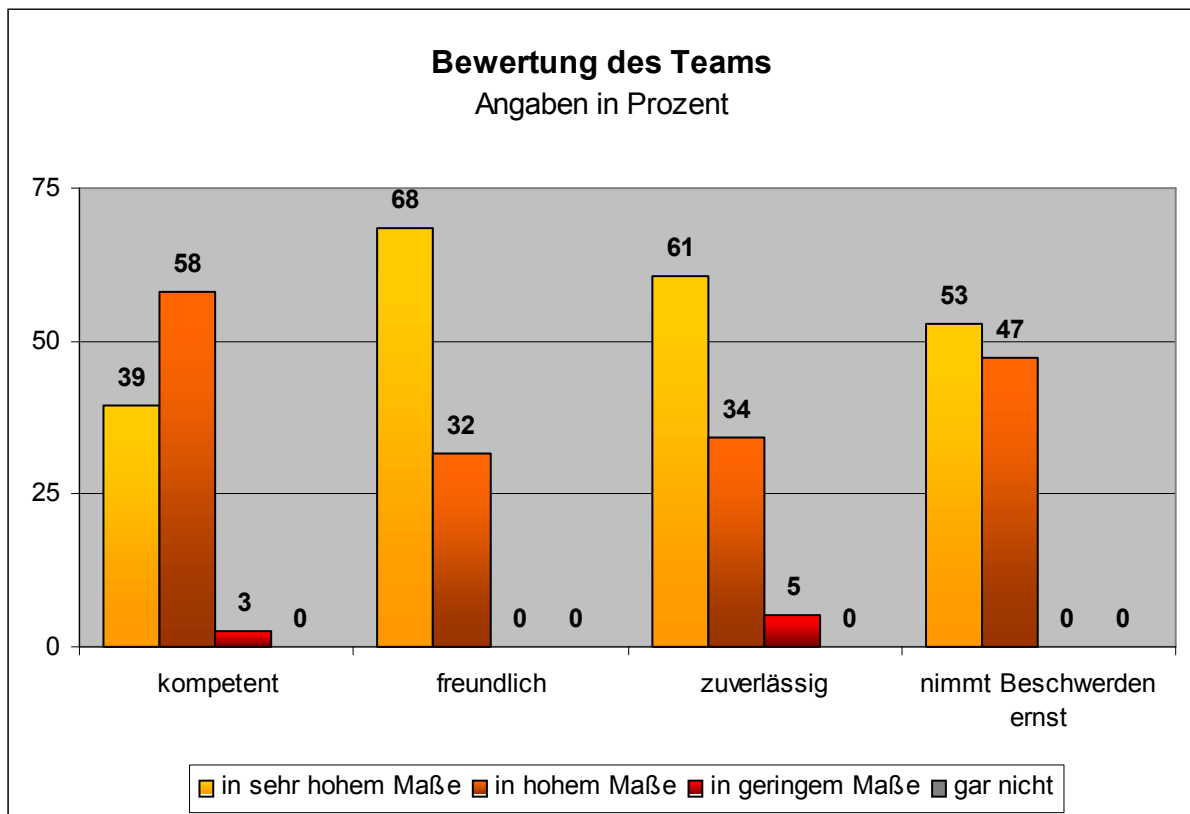
Die Bearbeitung unserer Anliegen geschieht unbürokratisch und ohne unnötigen Verwaltungsaufwand. Ø1,47



# Bewertung des Teams

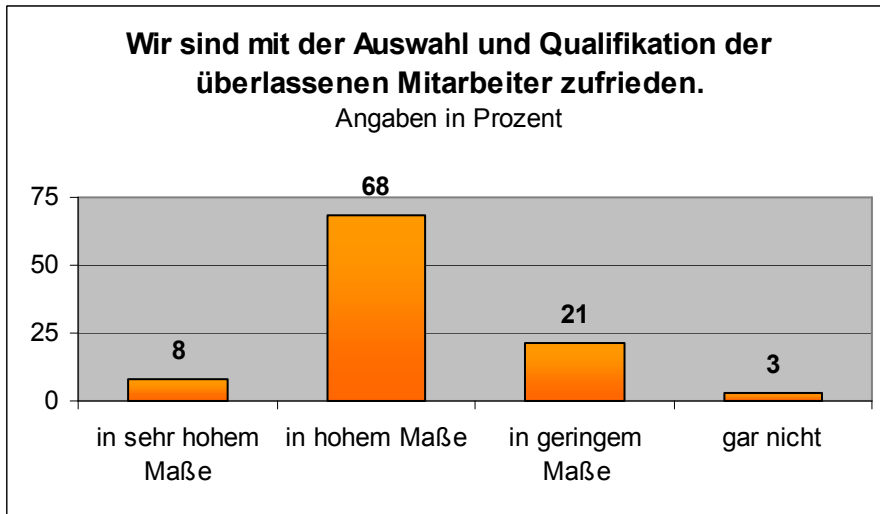
Das GAD – Team ...

- ist ein kompetenter Partner in der Personaldienstleistung. Ø1,63
- ist freundlich. Ø1,32
- ist zuverlässig. Ø1,45
- nimmt Beschwerden und Anregungen ernst. Ø1,47

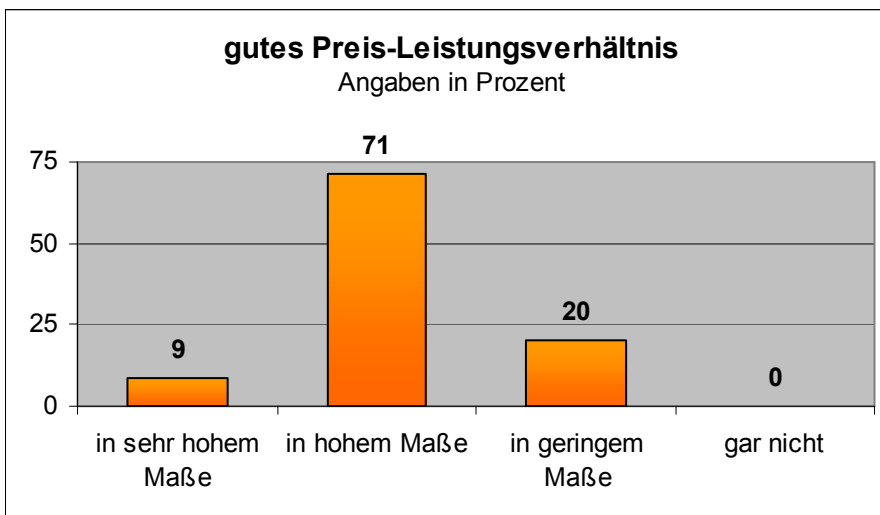


# Bewertung der Dienstleistung

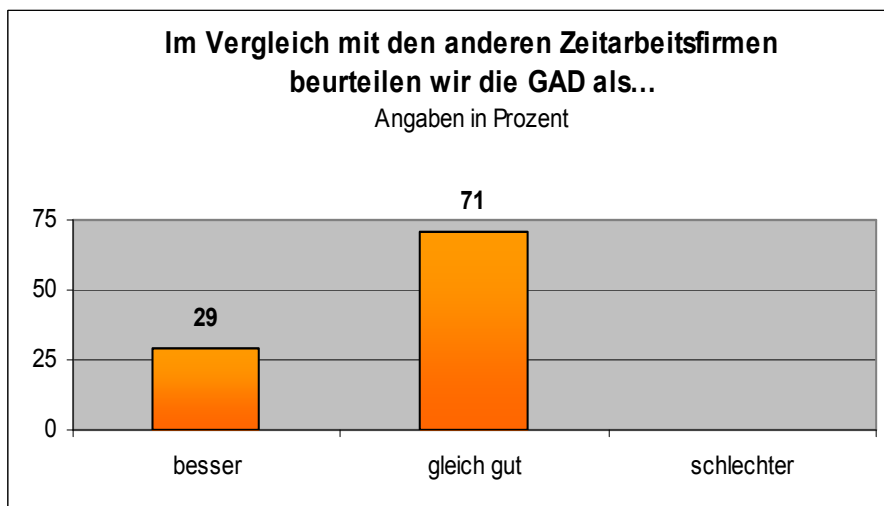
Wir sind mit der Auswahl und Qualifikation der überlassenen Mitarbeiter zufrieden. Ø2,18



Die GAD bietet für die Überlassung / Vermittlung der Mitarbeiter ein gutes Preis-Leistungsverhältnis. Ø2,11

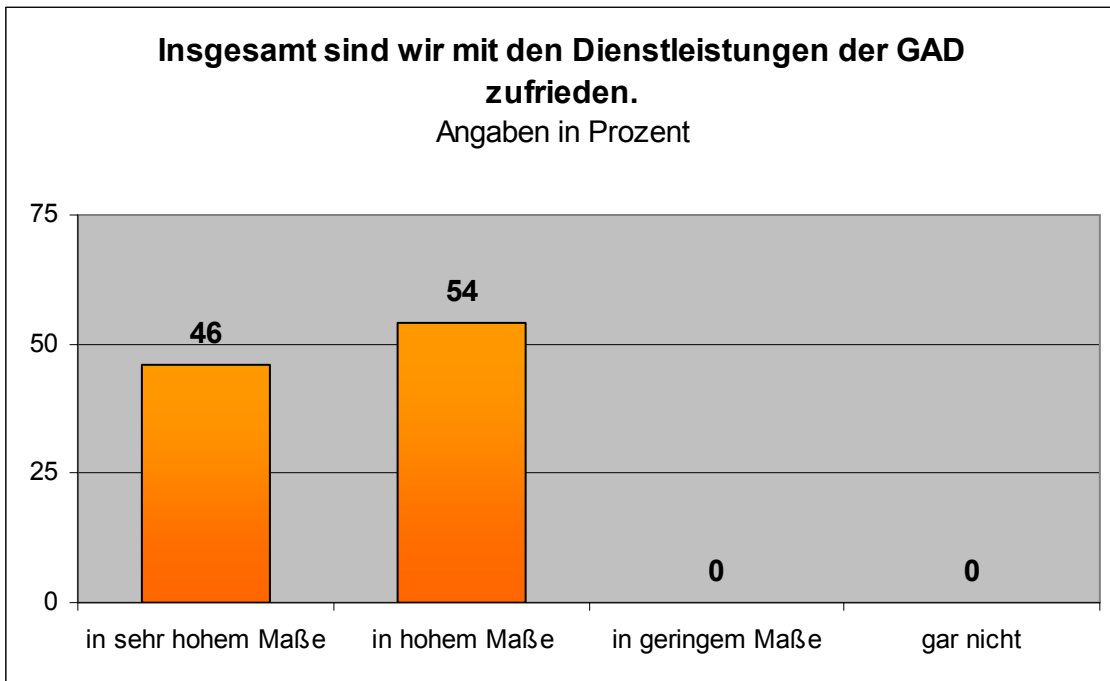


Knapp die Hälfte der Befragten (47 %) arbeitet auch mit anderen Zeitarbeitsfirmen zusammen. Diese bewerten die Zusammenarbeit mit der GAD im Vergleich wie folgt:



# Allgemeine Zufriedenheit

Insgesamt sind wir mit den Dienstleistungen der GAD zufrieden.  $\bar{x}$ 1,54



Kundenbefragung durchgeführt von:  
Mirja Düwel  
dobeq GmbH  
Klosterstraße 8 - 10  
44135 Dortmund

In Zusammenarbeit mit dem TZZ  
TrainingsZentrumZeitarbeit  
zur anonymisierten Entgegennahme  
der ausgefüllten Fragebögen