

**M+M**  
Kundenbefragung

Muster

**gut (1,82)**

04/2007

Kategorie Gesamtzufriedenheit

[www.m-plus-m.de](http://www.m-plus-m.de)

**M+M**  
Kundenzufriedenheitssiegel

## Richtlinien zur Vergabe des Kundenzufriedenheitssiegel

### Grundsätzliche Bedingungen zur Vergabe des M+M Kundenzufriedenheitssiegel

Im Rahmen einer von M+M durchgeführten repräsentativen Kundenbefragung müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:



- Die Gesamtzufriedenheit wird mit mindestens gut bewertet
- Die drei wichtigsten Einzelkriterien werden ebenfalls mit mindestens gut bewertet
- Der M+M CSI® weist einen Wert von  $\geq 80$  auf, d.h. die Kundenanforderungen werden zu mindestens 80% erfüllt.

Auf diese drei genannten Prüfaspekte bezieht sich die Vergabe des M+M Kundenzufriedenheitssiegel. Im Siegel dargestellt wird die Bewertung der Gesamtzufriedenheit.

### Die Gesamtzufriedenheit

Die Berechnung der Durchschnittsnote basiert auf folgender Skalierung:

1 = sehr zufrieden   2 = zufrieden   3 = teilweise zufrieden   4 = unzufrieden   5 = sehr unzufrieden

Als „gut“ im Sinne der Vergaberichtlinien gelten alle Werte mit einem statistischen Mittelwert von 2,25 bis 1,50. Ein „sehr gut“ wird bei einem Wert von 1,49 oder besser vergeben.

## Richtlinien zur Vergabe des Kundenzufriedenheitssiegel

### Die Bestimmung der wichtigsten Einzelkriterien

Um eine Aussage über das Niveau der Kundenanforderungen zu erhalten, werden in den M+M-Befragungen die Kunden nach der Wichtigkeit der einzelnen Kriterien gefragt. Aus den Ergebnissen der Wichtigkeitsabfrage lässt sich eine Rangfolge der wichtigsten Kriterien erstellen. Die aus Kundensicht drei wichtigsten Einzelkriterien sind entscheidungsrelevant für die Vergabe des M+M Kundenzufriedenheitssiegel. Die Bewertung der Einzelkriterien erfolgt analog zur Bewertung der Gesamtzufriedenheit.

### M+M CSI®

Der M+M CSI® ist eine Kennzahl zur Bestimmung des Erfüllungsgrades von Kundenanforderungen. Berechnet wird der Customer Satisfaction Index (M+M CSI®) auf der Basis der Relation zwischen der abgefragten Wichtigkeit (=Kundenanforderung) und der abgefragten Kundenzufriedenheit. Entscheidungsrelevant für die Vergabe des M+M Kundenzufriedenheitssiegel ist ein M+M CSI® von  $\geq 80$ , d.h. ein Wert bei dem bis auf geringe Lücken die Kundenanforderungen gut erfüllt werden.

### Allgemeines zum M+M Kundenzufriedenheitssiegel

- Das M+M Kundenzufriedenheitssiegel wird für die Dauer von 2 Jahren vergeben
- Erhältlich ist das Siegel in folgenden Formaten:
  - Für Internet/Monitorverwendung: .jpeg (RGB), .gif (RGB)
  - Für Offset/Bürodrucker (Farbe): .tiff (CMYK), .jpeg (CMYK)
- Die Kosten für die Erstellung und die 2-jährige Nutzung des M+M Kundenzufriedenheitssiegel betragen 250,00 €





das bewegt  
wissen

**M+M Management + Marketing Consulting GmbH**

Weitere Informationen unter [www.m-plus-m.de](http://www.m-plus-m.de)

Ihr Ansprechpartner:  
Frank Opitz, Tel.: 0561-709 79-17

