

Tomed Dr. Toussaint GmbH
 Wiesenstr. 4, D-64625 Bensheim, Germany
 Te. +49-6251-983344, Fax +49-6251-983345
www.tomed.com, info@tomed.com



Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde!

Es freut uns, dass Sie unsere Leistungen und Angebote in Anspruch nehmen. Gemäß unserem Leitmotiv "Dedicated to Customer Value" sind wir bestrebt, Produktangebot und Service zu verbessern. Wir überprüfen daher systematisch entsprechend der Qualitätsnormen nach EN ISO 13485 für Medizinprodukte den Grad der Zufriedenheit unserer Kunden mit unseren Leistungen. Wie würden uns darüber freuen, wenn Sie uns diesen Fragebogen mit Ihrer Bewertung und Ihren Kommentaren kurzfristig per Fax zurückschickten.

Herzlichen Dank für Ihr Feedback!

Tomed Qualitätsmanagement

Bitte Fax-Antwort senden an: 06251 / 98 33 45

ALLGEMEINES			
Name (Klinik, Praxis, Firma):			
Fachrichtung:		Kunden-Nr.:	
Strasse			
PLZ und Ort:		(Bundes-)Land:	
Tel.:		Fax:	
E-Mail:		Internet:	
Sind Sie zertifiziert?	Ja	Nein	
	ISO 9001	ISO 13485	_____

Bitte bewerten Sie die einzelnen Kriterien hinsichtlich Ihrer Zufriedenheit (1= sehr unzufrieden; 2= weniger zufrieden; 3= mittel / geht so; 4= zufrieden, 5=sehr zufrieden) und ihrer Bedeutung für Sie (1=nicht relevant; 2=eingeschränkte Bedeutung; 3=wichtig; 4=sehr wichtig, 5= unverzichtbar).

FRAGEBOGEN			
KRITERIEN		Zufriedenheit	Relevanz
PRODUKTE	Funktionalität		
	Verarbeitungsqualität		
	Design / Optik		
	Produktvielfalt und Produkttiefe		
	Packung		
	Innovationsgrad		
	Dokumentation (Gebrauchsanleitung, Broschüren, Publikationen)		

Tomed Dr. Toussaint GmbH
 Wiesenstr. 4, D-64625 Bensheim, Germany
 Te. +49-6251-983344, Fax +49-6251-983345
www.tomed.com, info@tomed.com



ANMERKUNGEN / ANREGUNGEN

KRITERIEN		Zufriedenheit	Relevanz
SERVICE	Freundlichkeit der Mitarbeiter		
	Anfragen und Produktberatung		
	Termintreue und Lieferschnelligkeit		
	Klarheit von Dokumenten wie Rechnungen, Angeboten, Lieferscheinen		
	Beachtung Ihrer Bestellanforderungen		
	Lieferqualität (Verpackung, Warenzustand)		
	Bearbeitung technischer Reklamationen (Geschwindigkeit, Qualität der Problemlösung)		
	Bearbeitung eher administrativer Reklamationen		
	Preisgestaltung im Vergleich zu Mitbewerbern		
	Werbliche Präsenz in Fachzeitschriften		
	Präsenz auf Kongressen und Messen		
	Informationsgehalt unserer Web Site		

ANMERKUNGEN / ANREGUNGEN

DATUM / UNTERSCHRIFT: _____