



TUMA Pumpensysteme GmbH
Eitnergasse 12, A-1230 Wien
Tel. +43 (0)1 - 914 93 40
Fax. +43 (0)1 - 914 14 46
Mail: contact@tumapumpen.at
www.tumapumpen.at

Umfragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit im Rahmen der ISO 9001

Datum: _____

Ihre Firma*: _____

* freiwillige Angabe

Ihre Mail-Adresse*: _____

* freiwillige Angabe

Bitte wenn möglich den ausgefüllten Fragebogen innerhalb der nächsten 2 Wochen an uns per Post, per Mail oder per Fax zurücksenden.

 **Denn nur durch Ihre objektive Meinung können wir für Sie besser werden.**

**1. Wir bitten Sie um eine persönliche Einschätzung über folgende allgemeine Qualitätsmerkmale.
Wie zufrieden sind Sie hinsichtlich dieser Qualitätsmerkmale mit TUMA Pumpen ?**

	Zufriedenheit Diese Aussage über TUMA trifft (Bewertung nach Schulnoten)					Wichtigkeit Dieses Merkmal ist (Bitte ankreuzen)	
	Voll zu				überhaupt nicht zu	eher wichtig	eher unwichtig
	↓	1	2	3	4	5	↓
Qualität der Produkte	1	2	3	4	5		
Breite des Angebotes bei TUMA	1	2	3	4	5		
Preis- / Leistungsverhältnis	1	2	3	4	5		
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter technische Beratung	1	2	3	4	5		
Individuelles Eingehen auf Ihre Anforderungen	1	2	3	4	5		
Freundlichkeit Ihres Ansprechpartners	1	2	3	4	5		
Telefonische Erreichbarkeit	1	2	3	4	5		
Unkomplizierte Abwicklung	1	2	3	4	5		
Verständlichkeit unserer Angebotslegung	1	2	3	4	5		
Informationsgehalt, Aufbau, Handling des TUMA Internetauftritts	1	2	3	4	5		
Technischer Support	1	2	3	4	5		
Lieferzeiten	1	2	3	4	5		

Sonstiges

2. Wodurch wurden Sie auf unser Unternehmen aufmerksam?

3. Welche Pumpe würden Sie gerne bei TUMA kaufen ?

Abschließend bitten wir Sie um einige freiwillige Angaben zu Ihrem Unternehmen, die uns bei einer differenzierten Auswertung helfen.

1. In welcher Branche ist Ihr Unternehmen tätig?

2. Wie viele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen? Bitte Zutreffendes ankreuzen!)

- bis 10 Mitarbeiter
- 11-100 Mitarbeiter
- > 100 Mitarbeiter

3. Welche Fachzeitschriften werden in Ihrem Hause gelesen?

Wir danken Ihnen sehr herzlich für Ihre Mitarbeit!