



ANDREAS KRAMER

Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Kundenumfrage 2016

im Rahmen des Qualitätsmanagements DIN EN ISO 9001:2008

Zertifiziertes QM/UM System
nach DIN EN ISO 9001:2008/14001:2009

LGA / **InterCert**

Ein Unternehmen des  TÜVRheinland®



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

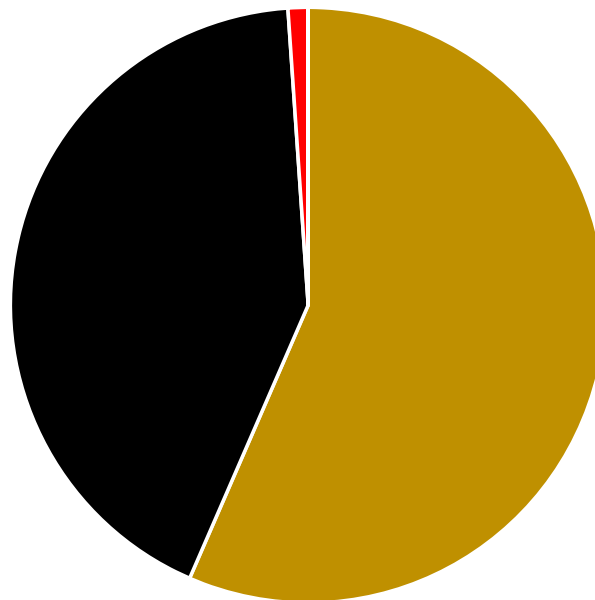
- ❖ Zeitraum der Kundenbefragung = August – September 2016
- ❖ ausgegebene Umfragekarten = 200
- ❖ ausgewertete Umfragekarten = 96
- ❖ Rücklaufquote = 48,00 %
- ❖ Teilnehmer waren 27,08 % Mieter und 68,75 % Eigentümer
- ❖ Teilnehmer waren 16,67 % bis 35 Jahre, 35,42 % 35 bis 55 Jahre und 42,71 % älter als 55 Jahre
- ❖ Umfrageort = Köln-Porz-Eil und Köln-Rath/Heumar



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Wie viel trägt die Arbeit der Schornsteinfegerin/des Schornsteinfegers zur Sicherheit in Ihrem Haus/Ihrer Wohnung bei?



■ sehr viel ■ viel ■ wenig ■ nichts

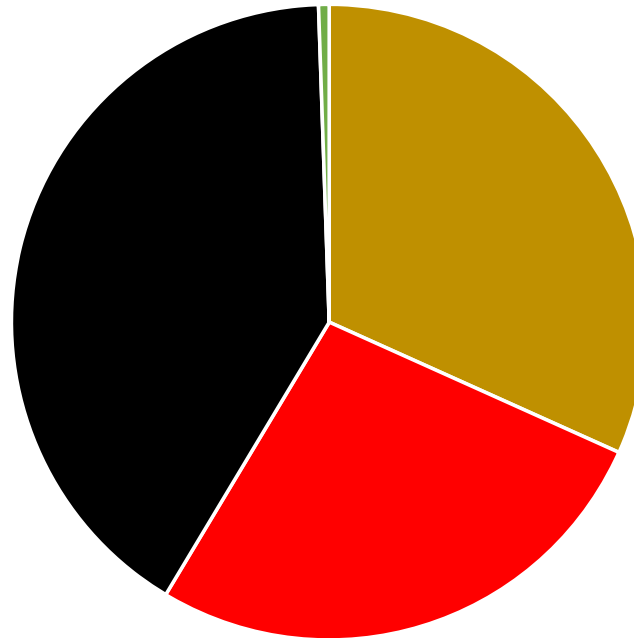
Frage 1



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Worin sehen Sie den Nutzen der Überprüfung Ihrer Heizungsanlage/Feuerstätte?



■ Umwelt- und Klimaschutz ■ Energieeinsparung ■ Persönliche Sicherheit ■ keinen

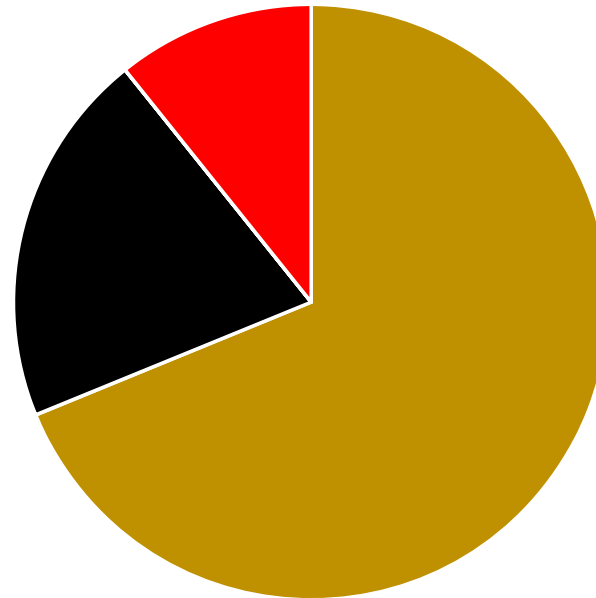
Frage 2



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Hat Ihnen eine Beratung durch Ihre/n Schornsteinfeger/in z.B. zu Themen wie Brandschutz oder Energieeinsparung geholfen?



■ Ja ■ zum Teil ■ nein ■ keine Beratung

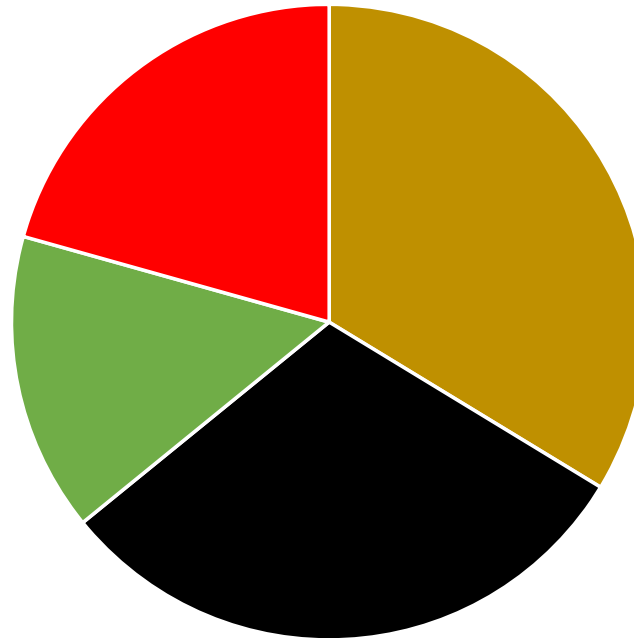
Frage 3



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Zu welchen Themen wünschen Sie weitere Beratungen?



■ Brandschutz ■ Energieeinsparung ■ Heizen mit Holz ■ Raumklima/Wohnungslüftung

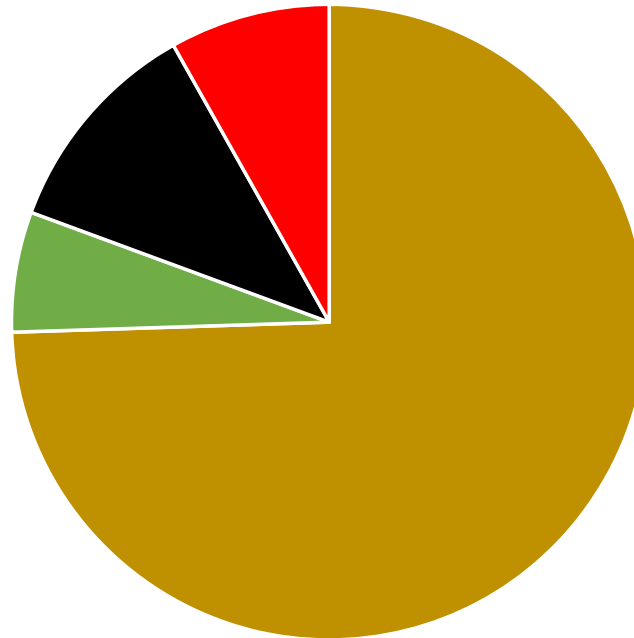
Frage 4



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Welche Art der Terminvereinbarung wünschen Sie sich?



■ wie bisher ■ telefonisch ■ schriftlich ■ per Email

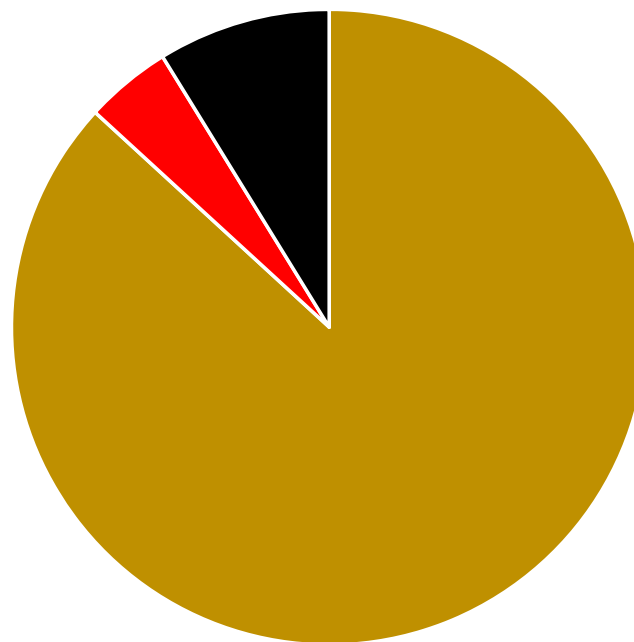
Frage 5



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Wie zufrieden sind Sie mit dem Zeitpunkt der Terminvereinbarung?



■ zufrieden ■ zu kurzfristig ■ zu langfristig

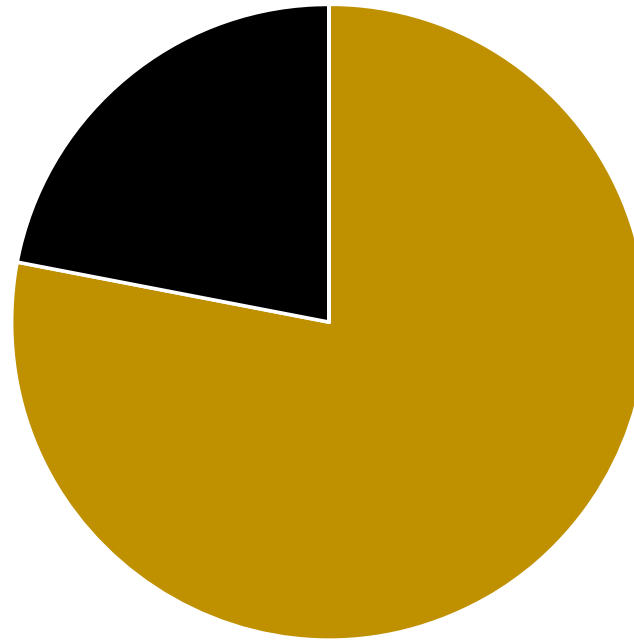
Frage 6



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit Ihrer/s Schornsteinfegerin/Schornsteinfegers?



■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ nicht zufrieden

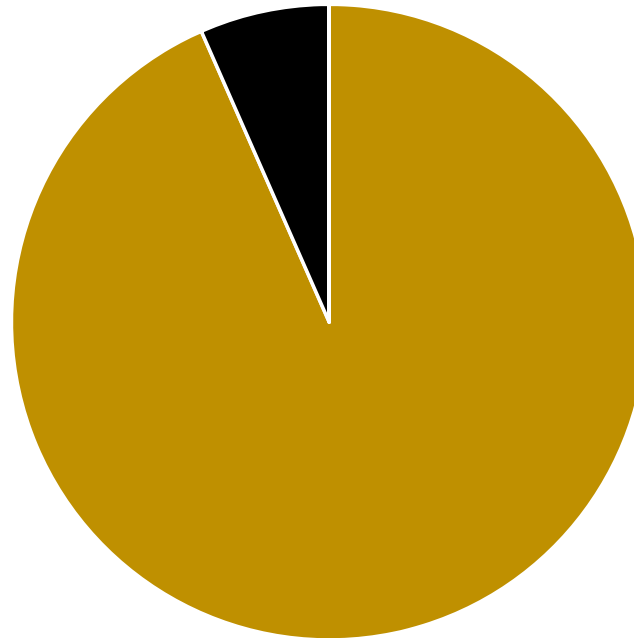
Frage 7



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Arbeitsausführung?



■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ weniger zufrieden

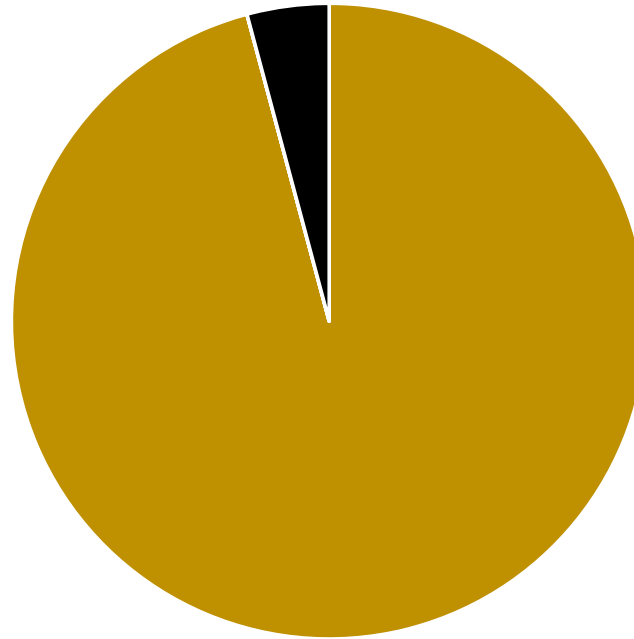
Frage 8



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Finden Sie, dass Sie von Ihrer/m Schornsteinfeger/in freundlich behandelt werden?



■ Ja ■ Nein ■ keine Antwort

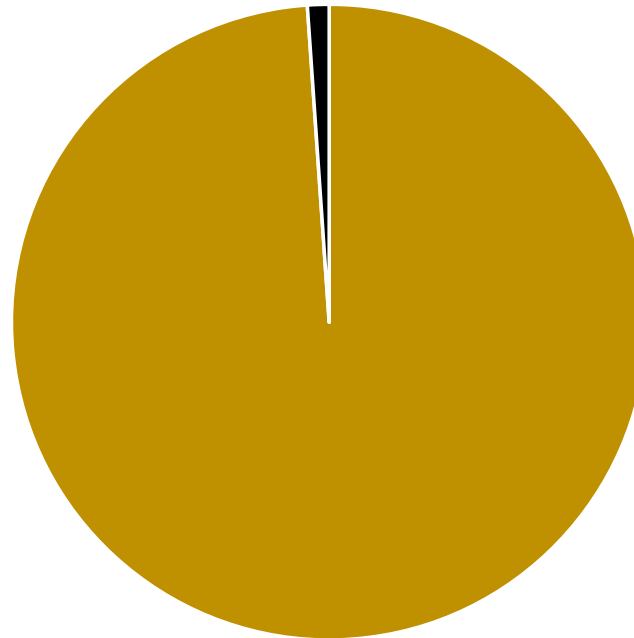
Frage 9



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Würden Sie Ihre/n Schornsteinfeger/in weiter empfehlen?



■ Ja ■ Nein

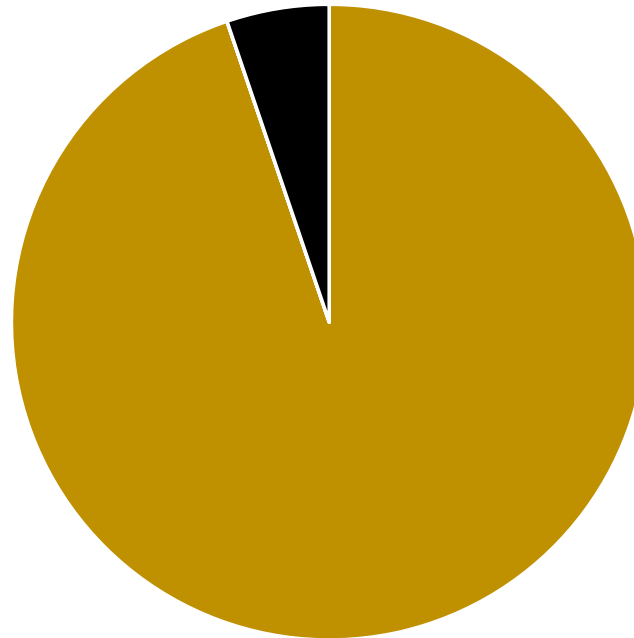
Frage 10



ANDREAS KRAMER
Schornsteinfegermeister

Ihr Schornsteinfeger mit Herz!

Sehen Sie Ihre/n Schornsteinfeger/in als kompetente/n Dienstleister/in?



■ Ja ■ Nein ■ keine Antwort

Frage 11