# ZWECK

Wir erheben die Zufriedenheit der Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen.

# Geltungbereich

Für die Abteilungen Kundenprojekte, den Verkauf und die Produktionsleitung der Gruppe **XXX**.

# BEGRIFFE

(nicht belegt)

# Ablauf

Da wir unsere Kunden dauerhaft zufriedenstellen möchten, um nicht nur Kundenzufriedenheit zu erlangen, sondern auch unsere Marktposition abzusichern, haben wir – die Gruppe **XXX** – uns zum Ziel gesetzt, Stammkunden zu behalten und Neukunden zu gewinnen.

Um dies einhalten zu können, messen wir die Kennzahlen an:

* der Auftragsquote
* der Reklamationsquote
* Stammkundenanteil
* der Verkaufsstatistik

Die Kennzahlen werden quartalsmäßig von QM ausgewertet. Diese Auswertung fließt danach in die Datenanalyse ein, die für die Managementbewertung benötigt wird.

Die Auswertung hat zum Ziel, systematische Abweichungen zu erkennen und im Bedarfsfall durch Korrektur- oder Vorbeugungsmaßnahmen (siehe 100000\_PB\_01 Verbesserung und Korrekturmaßnahmen) die organisatorischen Abläufe zu verbessern (siehe 090103\_PB\_01 Datenanalyse).

# VERANTWORTLICHKEITEN

(siehe oben)

# MITGELTENDE DOKUMENTE

[080201\_FO\_01](file:///C%3A%5CUsers%5Ckraus%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CH%C3%9C%5CQM-Ausbildung%5CKunden_aktiv%5CIPM_Schober%5CQM_sys_041127%5CFormulare%5CQMFO070203-01-01-Gew%C3%A4hrleistung-und-Regie.xls) Reklamationen

090101\_FO\_01 Kennzahlendefinition

090103\_PB\_01 Datenanalyse

100[000\_PB\_01 Verbesserung und Korrektur](file:///C%3A%5CUsers%5Ckraus%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CTemporary%20Internet%20Files%5CH%C3%9C%5CQM-Ausbildung%5CKunden_aktiv%5CIPM_Schober%5CQM_sys_041127%5CQMPB%5CQMPB%20080500-01%20Verbesserung_Korrektur_Vorbeugungsmassnahmen.doc)maßnahmen