

# Lassen Sie sich loben? Ihre Kunden loben gerne gute Arbeit und Service!

**Qualität ist der Erfolgsfaktor Nummer eins. Nur wer sich der Kundenmeinung stellt und seine Kunden begeistert, kann erfolgreich und dauerhaft am Markt bestehen.**

Gerade bei handwerklichen Leistungen wird die Zufriedenheit von verschiedenen Aspekten beeinflusst. Neben der handwerklichen Qualität, der fachgerechten Ausführung, sind etwa der erste Eindruck, beispielsweise bei der Terminvereinbarung, und die empfundene Qualität der Betreuung genauso wichtig wie die ordnungsgemäße Rechnungsstellung.

**Fragen Sie Ihre Kunden, wie zufrieden sie waren, und lassen Sie Ihre Leistungen bewerten.**

Die AKADEMIE ZUKUNFT HANDWERK stellt dazu als Dienstleister für Handwerksunternehmen ein Bewertungsportal zur Verfügung und ermöglicht dem Verein Institut für Kundenzufriedenheit e. V. die werbewirksame Veröffentlichung der Ergebnisse. Die Kunden haben drei Möglichkeiten, eine Bewertung abzugeben:

- 1) **Onlinebewertung über die firmeneigene Webseite**
- 2) **Zufriedenheitskarte Kundendienst (portofreier Rückversand)**
- 3) **Empfehlungsschreiben Projekt (portofreier Rückversand)**

Die AKADEMIE ZUKUNFT HANDWERK übernimmt während der Vertragslaufzeit für das Handwerksunternehmen folgende Aufgaben:

- Zugang und Einrichten des Portals (inkl. indiv. Nutzungserklärung Live über Teamviewer)
- Bereitstellen der Dateien (Button, Link ...) und Datenpflege
- Erstellen der Bewertungsformulare gemäß Designrichtlinien des Instituts für Kundenzufriedenheit e. V. (Nutzungsrechte für die Dauer der Mitgliedschaft beim Institut für Kundenzufriedenheit e. V.)
- Dateneingabe (manuelles Erfassen der Zufriedenheitskarte und des Empfehlungsschreibens)
- Meldung von Auffälligkeiten
- Bereitstellen der Ergebnisse

Bei Abschluss eines Dienstleistungsvertrages mit der AKADEMIE ZUKUNFT HANDWERK fällt eine Startgebühr von 220,00 Euro netto zzgl. gesetzl. USt. an.

Weitere Kosten: pro Monat 10,00 Euro netto zzgl. gesetzl. USt. für die Auswertung und Softwarepflege von 10 Bewertungen zzgl. Portokosten, jede weitere Erfassung einer Bewertung 0,50 Euro netto zzgl. Portokosten. Weitere beauftragte Leistungen werden mit 60,00 Euro/Std. netto zzgl. gesetzl. USt. abgerechnet (nach vorheriger Absprache), bspw. Telefonate mit Kunden zu Wiederherstellung der Zufriedenheit etc.

Die Bewertungsmaterialien „Zufriedenheitskarte Kundendienst“ und „Empfehlungsschreiben Projekt“ können bei der AKADEMIE ZUKUNFT HANDWERK bestellt werden.

*Die Veröffentlichung der Ergebnisse und die Nutzung des Gütesiegels sind exklusiv den Mitgliedern des Instituts für Kundenzufriedenheit e. V. vorbehalten.*

Akademie Zukunft Handwerk AZH-AG  
Schaufenberger Str. 61, 52477 Alsdorf  
Telefon: 0 24 04/55 15 10  
E-Mail: akademie@zukunft-handwerk.de

