

# Wir sind zufrieden – Sie auch?

So oder ähnlich werden auch in diesem Jahr in deutschen Unternehmen die Rückblicke ausfallen. Bei uns ist das nicht anders. Doch fragen wir uns nicht nur, was wir im letzten Jahr alles gut gemacht haben. Wir fragen uns auch, was die Elster GmbH in Zukunft noch besser machen kann. Wie können wir wachsen? Wo können wir wachsen? Wo können wir Kosten sparen? – Das alles sind Fragen, die uns beschäftigen. Manchmal bekommen wir darauf Antworten vom Chef, manchmal von den Kollegen, manchmal von den Controllern.

Eine Frage aber ist für unsere Zukunft besonders wichtig und kann nur von Ihnen beantwortet werden: „Sind Sie zufrieden mit uns?“

Natürlich wünschen wir uns, dass Sie es sind. Aber wissen wir es? Nein, nicht wenn wir Sie nicht fragen! Deshalb haben wir in den letzten Wochen eine Zufriedenheitsbefragung bei vielen Kunden der Elster GmbH durchführen lassen. Wir wollten von Ihnen wissen, wie zufrieden Sie mit unseren Produkten und Dienstleistungen – aber auch mit unseren Mitarbeitern – sind. Wir wollten wissen, wie wichtig Ihnen die einzelnen Angebote sind und damit Ihre Erwartungshaltung kennenlernen. Aus den Abweichungen zwischen Angebot und Erwartungshaltung lassen sich unsere Defizite herausfiltern. Diese zu finden, war das Ziel unserer Befragung.

Zu wissen, wo wir gut sind oder wo wir besser werden müssen, reicht aber bei Weitem nicht aus. Wir werden also aus den Antworten, die wir von Ihnen bekommen haben, zunächst eine Liste von notwendigen Veränderungen zusammenstellen. Je nach Priorität werden wir die einzelnen Punkte sukzessive umsetzen.

Wieso das Ganze? Viel Lärm um nichts? Wir möchten, dass unsere Kunden zufrieden sind. Zufriedene Kunden empfehlen uns weiter. Sie sind die Basis unseres zukünftigen Erfolges, weil sie gerne mit uns zusammenarbeiten. Zufriedene Kunden helfen uns bei der Weiterentwicklung unseres Unternehmens – sowohl von Produkten als auch von Prozessen. Das nennt man eine „Win-win-Situation“ – und etwas Besseres kann man sich für eine gute Partnerschaft kaum vorstellen.

Einmal gefragt und dann nie wieder?

Damit es Ihnen möglich ist, die Veränderungen zu bewerten, werden wir auch in Zukunft in regelmäßigen Abständen Zufriedenheitsbefragungen in gleicher Form durchführen lassen. Wir wollen von Ihnen wissen, wie wir uns verändert haben und wo wir im Vergleich zum Wettbewerb stehen. Die intern geführten Befragungen reichen nicht aus, um ein vollständiges Bild unserer Leistungen und deren Bewertung zu erhalten. Deshalb bitten wir Sie, uns auch in Zukunft mit Ihrer Meinung zu unterstützen! Die Abstände werden so sein, dass der Effekt von Maßnahmen auch Wirkung zeigen kann.

Für Ihre Unterstützung bei der Zufriedenheitsbefragung möchte ich mich herzlich bei Ihnen bedanken. Wir hoffen, dass unser Fazit aus der Befragung lauten wird:

Sie sind zufrieden – dann sind wir es auch!



Michael Rabenau  
Leiter Marketingkommunikation



## Impressum

### Herausgeber

Elster GmbH  
Steinern Straße 19–21  
D-55252 Mainz-Kastel  
T (0 61 34) 605-0  
[www.elster-instromet.com](http://www.elster-instromet.com)

### Redaktionsleitung

Gudrun Biedermann  
Marketingkommunikation  
T (0 61 34) 605-218  
E [gudrun.biedermann@elster.com](mailto:gudrun.biedermann@elster.com)

### Autoren

Jürgen Decker, Elster  
Andreas Dirks, Elster  
Thorsten Höning, Elster  
Dr. Joachim Kastner, Elster  
Christian Keding, Elster  
Patrick Keiffer, Elster  
Hans Kullmann, Elster  
Carsten Lorenz, Elster  
Rüdiger Pfeil, Elster  
Michael Rabenau, Elster

Bilder Seite 6/7 ©iStockphoto.com/mevans  
Seite 11 ©iStockphoto.com/landbysea

Namentlich gekennzeichnete  
Beiträge geben die Meinung des  
Verfassers wieder.

### Erscheinungsweise

Drei Ausgaben 2007