



WSD GmbH  
Am Kindleber Feld 5  
99867 Gotha

Telefon: +49-3621-3969-0  
Telefax: +49-3621-3969-11  
E-mail: [info@was.gotha.de](mailto:info@was.gotha.de)  
Internet: [www.wsg-gotha.de](http://www.wsg-gotha.de)

### Kundenzufriedenheitsanalyse

Umfrage Wareneingang

*Ihre Meinung über unsere Arbeit*

Sehr geehrte Kunden,

wir sind bestrebt, unsere Lieferungen auf höchstem Niveau zu verpacken und zu versenden. Unsere Ware sollte sicher, umweltschonend und praktisch verpackt bei Ihnen ankommen. Niemand kann das besser beurteilen als Sie, die unsere Ware auspacken und zuordnen. Hierzu ist es erforderlich, eine Umfrage durchzuführen. Aus diesem Grund, möchten wir um Ihre Mithilfe bitten, indem Sie uns dieses Umfrageformular ausfüllen.

Sie beurteilen unsere Leistungen durch ein Schulnotensystem von 1 bis 6. 1 für Sehr Gut, 2 für Gut, 3 für Befriedigend, 4 für Ausreichend, 5 für Ungenügend, 6 für Mangelhaft. Es wäre sehr hilfreich, wenn Sie bei einer Benotung von 4 bis 6 einen Verbesserungsvorschlag machen würden.

Die Ergebnisse werden statistisch ausgewertet, und analysiert. Von dieser Vorgehensweise profitieren alle, sie als Kunde, wir als Versender und schlussendlich unsere Leistungsqualität. Nach Rücklauf der Umfrageformulare wird evtl. noch ein Telefongespräch notwendig sein.

Wir bedanken uns schon im Voraus für Ihre Mithilfe bei unserem Qualitätsmanagement.

Ihre WSD GmbH

i.A. Robert Wittke

**Bitte Zurück an WSD GmbH**  
**Abteilung QM**  
 Telefax: +49-3621-3969-21  
 E-mail: r.wittke\_wsd@wsd-gotha.de

Kunde: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Tel.-Nr. für evtl. Rückfragen \_\_\_\_\_

Alleine für Auspacken zuständig? Ja/nein \_\_\_\_\_

Fragestellung	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Note 6	Verbesserungsvorschlag
1) Wie beurteilen Sie die Kartonagenqualität (Doppelwelle)?							
2) Wie beurteilen Sie die Anbringung/Menge des Klebebands?							
3) Wie beurteilen Sie die Anbringung des Lieferscheins?							
4) ) Wie beurteilen Sie die Anbringung des (UPS)Labels?							
5) Innere Auspolsterung insgesamt:							
6) mit Styropor							
7) mit Flowpack (Schaumstoffteile)							
8) mit Knackfolie (Luftblasen)							
9) in Plastik-Röhrchen							
10) in Plastik-Box							
11) Knackfoliebeutel							
12) Plastikfolie (direkt an Ware)							
13) Wie beurteilen Sie das Verhältnis zwischen Warenmenge und Kartongröße							
14) Sind die Teile durch unsere Beschriftung gut und einwandfrei zuordenbar?							
15) Brisanz des Stempels „Versandkontrolle i.O.“?							
16) Wie beurteilen Sie unsere Webseiten? www.wsd-gotha.de							
17) Ihr bevorzugter Versandservice( UPS/DHL etc.)							
18)Schwere Artikel wie Walzbacken + Ziehsteine besser in:							
Hartplastikbox ?							
Holzbox ?							
Ihre Beobachtungen oder Vorschläge?							