



Qualitative Kundenbefragung (Beispiel)



Leitung & Struktur



- Freundlich
- Fleissig
- Persönlich und vertrauensvoll
- Sagt nie „Nein“
- Fehlende Konfliktfähigkeit

Effektivität (Nützlichkeit)



- Ohne die Personalabteilung hätten wir noch viel größere Probleme
- Sehr gute Administration
- Viele Projekte werden gestartet und zehren Ressourcen, ohne deren Sinn zu hinterfragen

Kompetenz



- Kompetent
- Emphatisch
- Fehlende Analysefähigkeiten

Effizienz (Einfachheit und Geschwindigkeit der Zusammenarbeit)



- Vieles dauert lange
- Ineffizient
- Wenig automatisiert

Zusammenarbeit und Kommunikation



- Kollegial
- Unflexibel
- Manchmal gut gemeint, aber nicht durchdacht
- Keine Leistungsversprechen

Flexibilität / Verfügbarkeit



- „rund um die Uhr“ erreichbar
- Sehr zuverlässig, oft aber zuverlässige „Verspätungsmeldungen“