

# 2012

## Auswertung der Bauherrenumfrage



## Klippert Bau GmbH

Verband Wohnsiegel –  
Das Europäische Markenhaus e.V.  
Waldauer Weg 68  
34253 Lohfelden / Kassel  
Telefon: 0561 / 52 98 94 - 0  
Telefax: 0561 / 52 98 94 - 520

## Inhaltsverzeichnis

---

Einführung.....	3
1. Allgemeine Zufriedenheit.....	4
2. Zufriedenheit mit der Zentrale / Sekretariat.....	5
3. Zufriedenheit mit der Kundenberatung.....	6
4. Zufriedenheit mit der Bauantragsstellung.....	7
5. Zufriedenheit mit den Mitarbeitern für die Bemusterung.....	8
6. Zufriedenheit mit der Bauleitung.....	9
7. Zufriedenheit mit der Bauausführung.....	10
8. Zufriedenheit mit den einzelnen Handwerker-Leistungen.....	11
9. Allgemeine Anmerkungen.....	12



Um die Zufriedenheit der Kunden mit der Bauqualität und den Leistungen des gesamten Unternehmens abzufragen, wurde bei Bauherren der Klippert Bau GmbH, Sögel, im November / Dezember 2012 eine Umfrage durchgeführt.

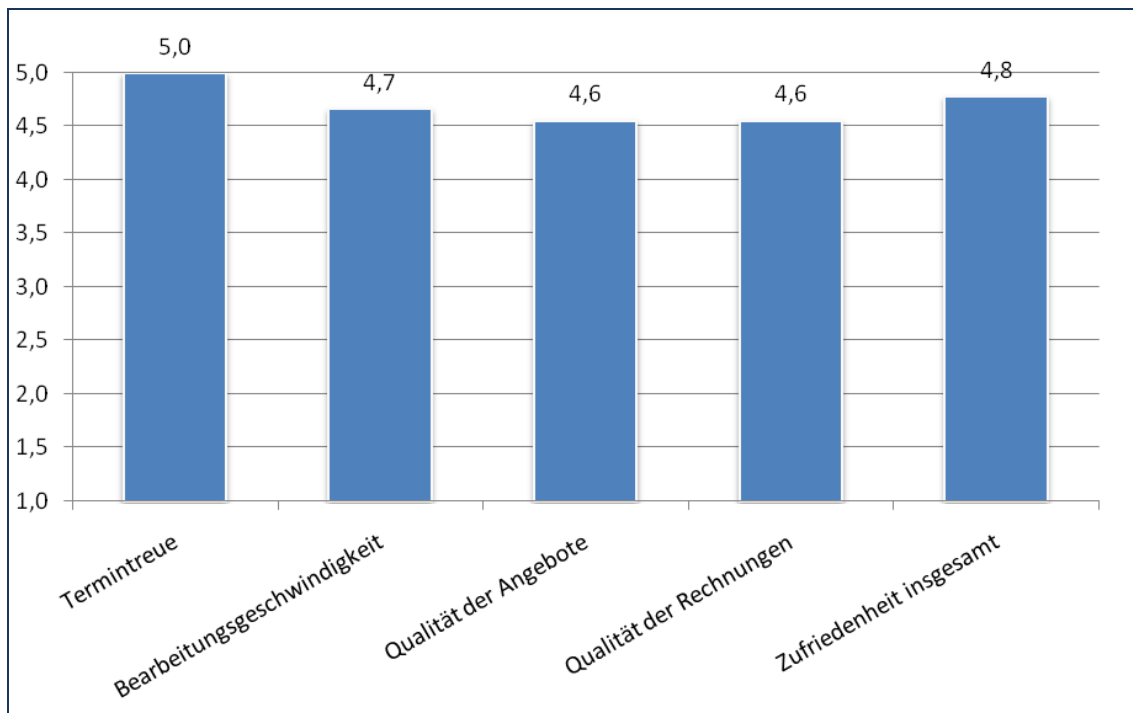
Dazu wurde ein standardisierter Fragebogen verwendet und die Rückläufe 9 von 17 analysiert.

Der Fragebogen besteht aus acht Fragen, die im Folgenden einzeln betrachtet werden.

Die höchstmögliche Bewertung ist 5,0 und steht für die größtmögliche Zufriedenheit, die Bewertung 1,0 steht für absolute Unzufriedenheit.



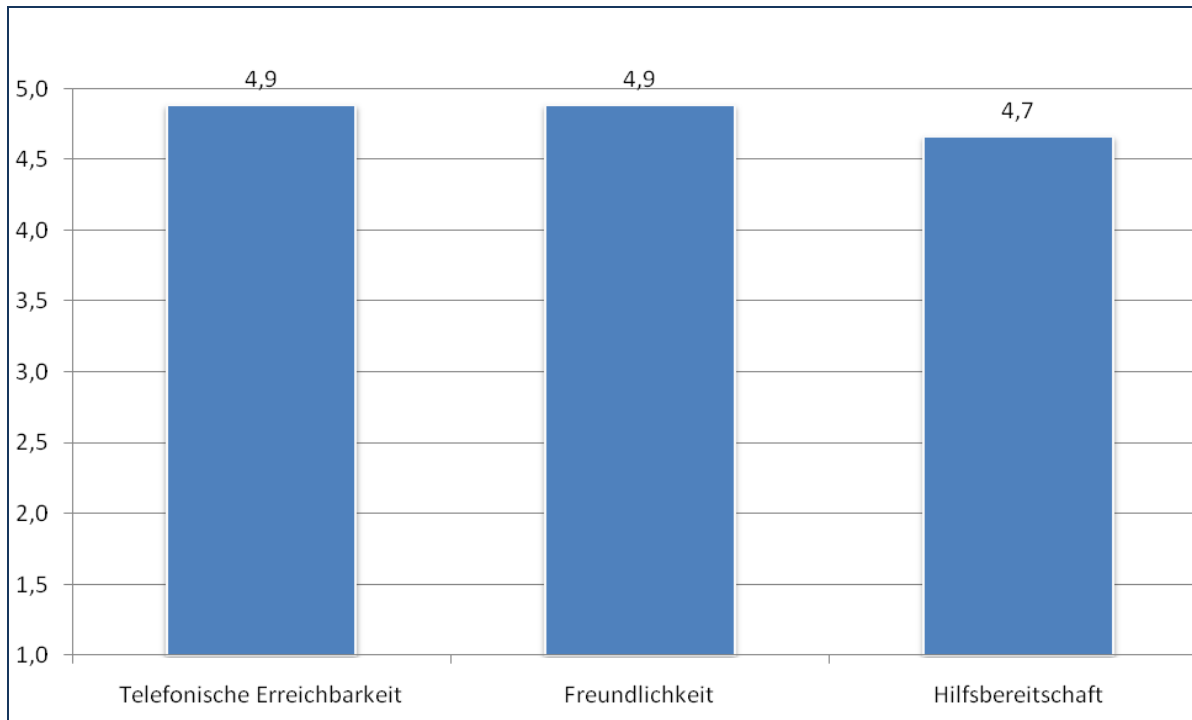
## 1. Allgemeine Zufriedenheit



Seitens der befragten Bauherren wurden keine Anmerkungen zu dieser Frage gemacht.



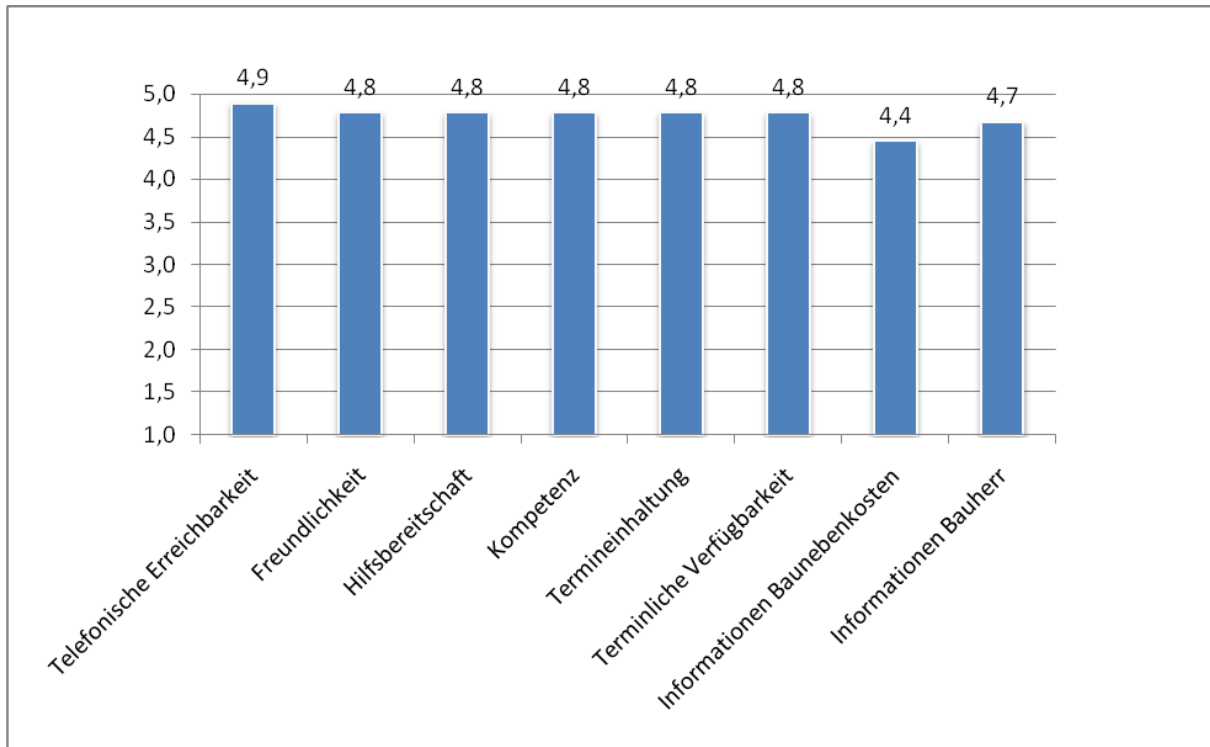
## 2. Zufriedenheit mit der Zentrale / Sekretariat



Seitens der befragten Bauherren wurden keine Anmerkungen zu dieser Frage gemacht.



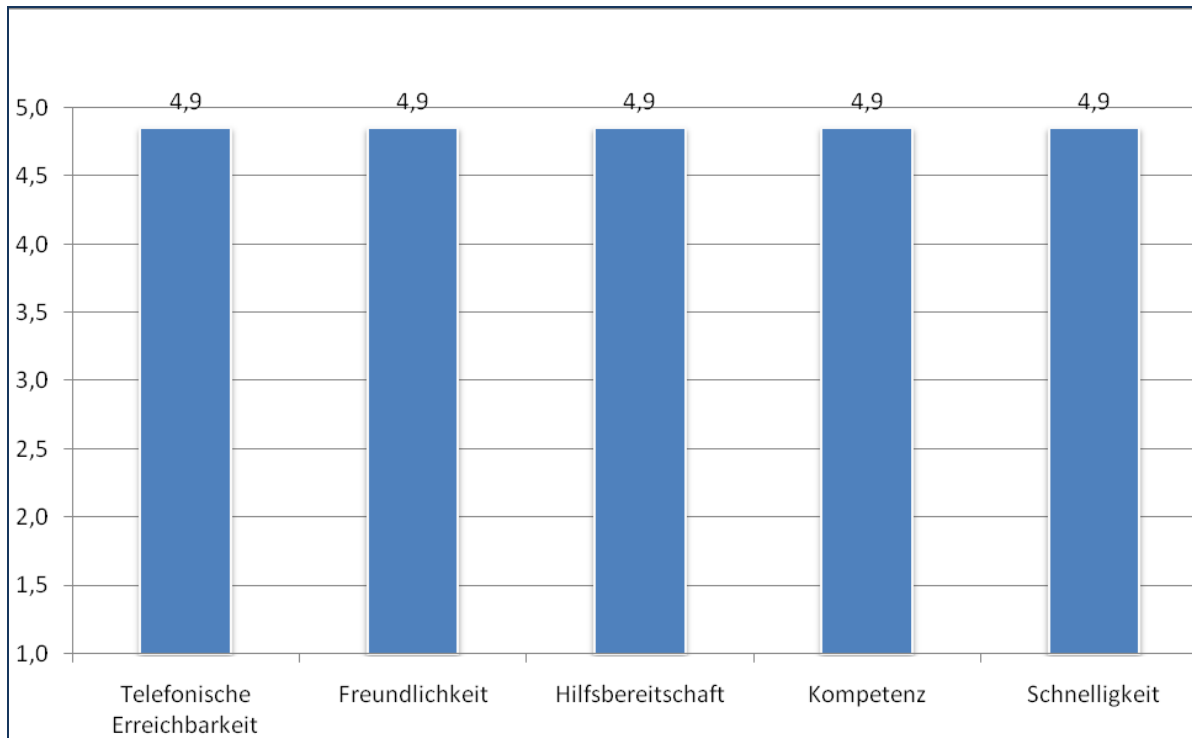
### 3. Zufriedenheit mit der Kundenberatung



Seitens der befragten Bauherren wurden keine Anmerkungen zu dieser Frage gemacht.



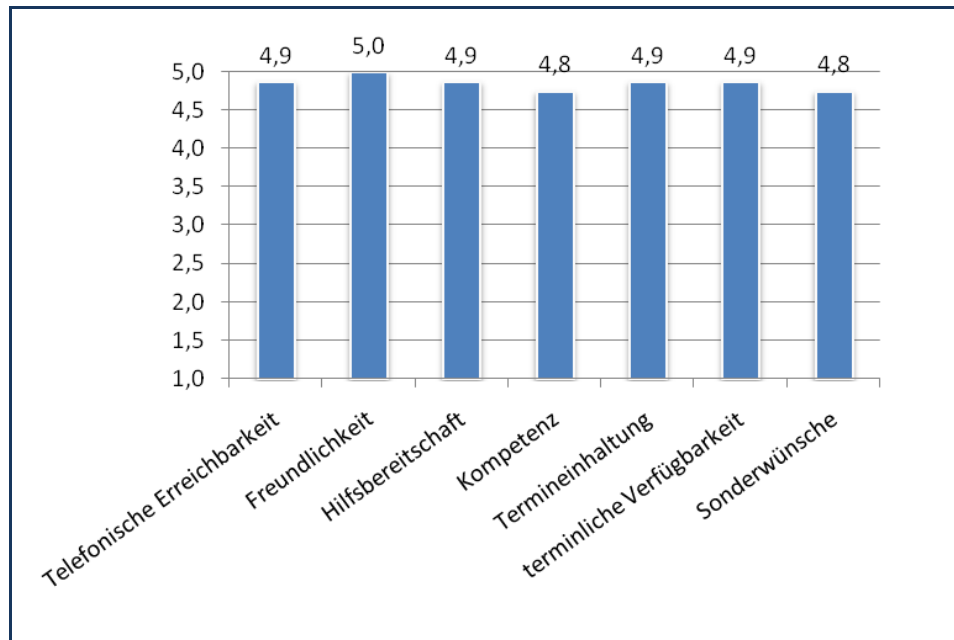
## 4. Zufriedenheit mit der Bauantragsstellung



Seitens der befragten Bauherren wurden keine Anmerkungen zu dieser Frage gemacht.



## 5. Zufriedenheit mit den Mitarbeitern für die Bemusterung

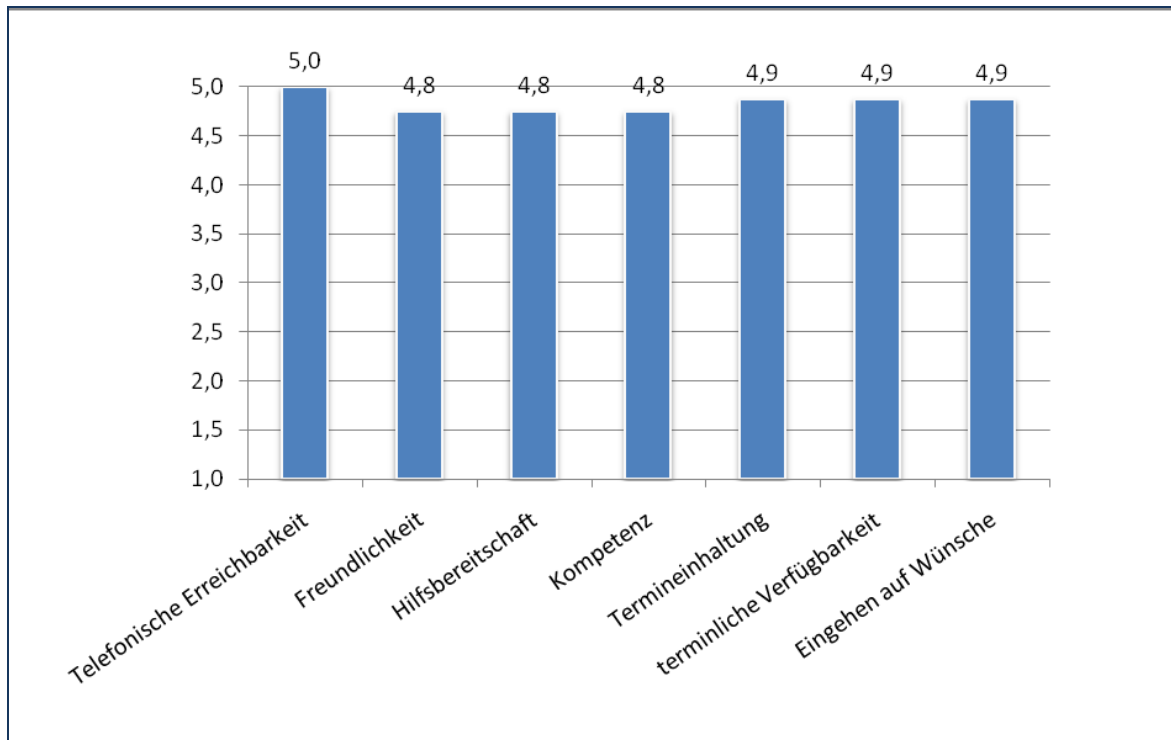


Seitens der befragten Bauherren wurden keine Anmerkungen zu dieser Frage gemacht.





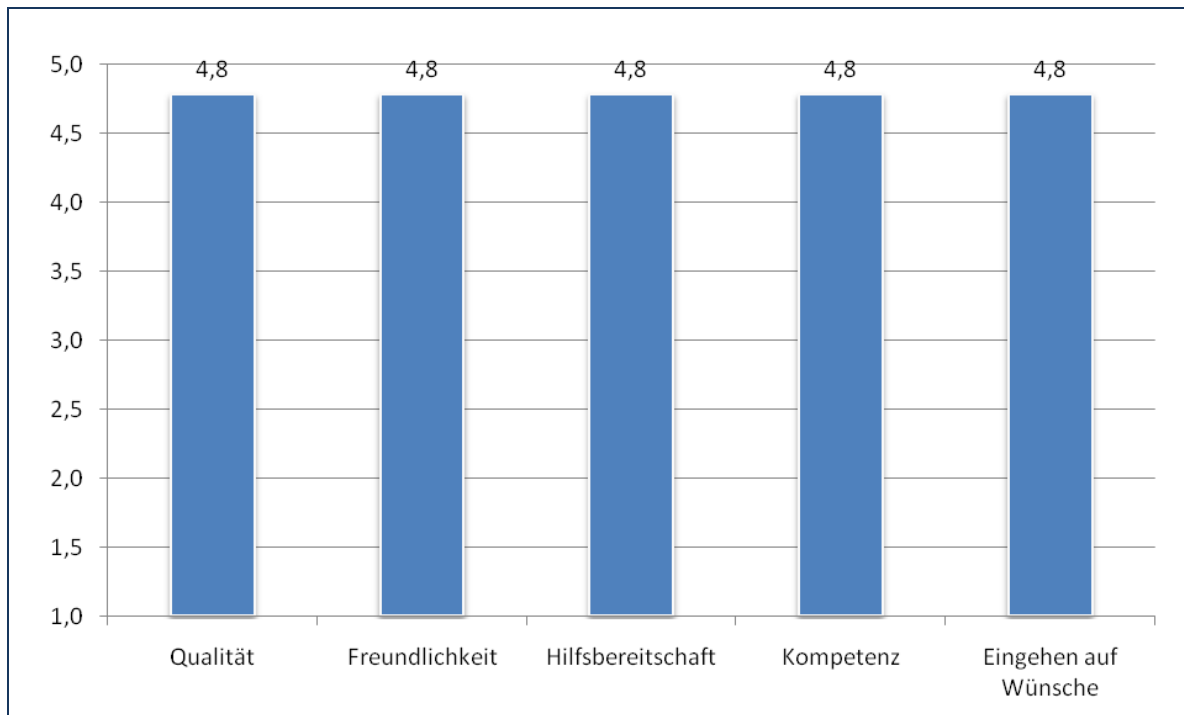
## 6. Zufriedenheit mit der Bauleitung



Seitens der befragten Bauherren wurden keine Anmerkungen zu dieser Frage gemacht.



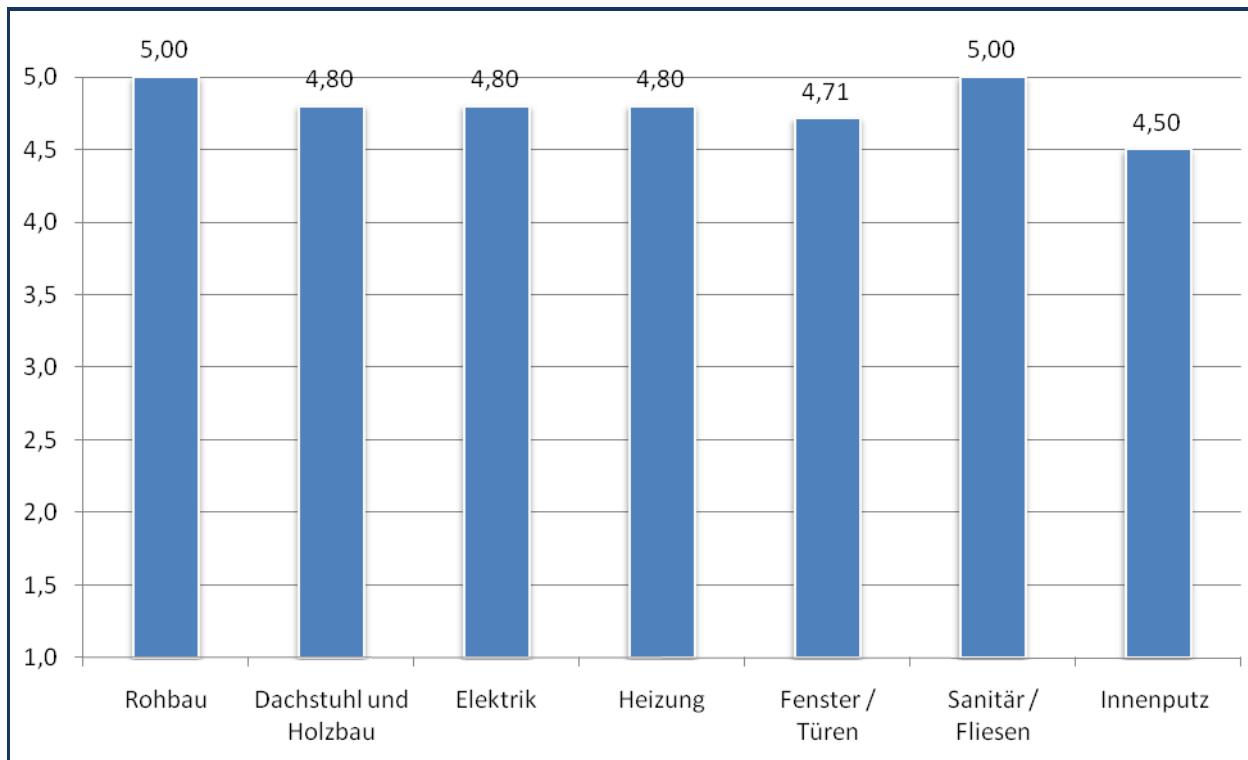
## 7. Zufriedenheit mit der Bauausführung



Seitens der befragten Bauherren wurden keine Anmerkungen zu dieser Frage gemacht.



## 8. Zufriedenheit mit den einzelnen Handwerker-Leistungen



Seitens der befragten Bauherren wurden keine Anmerkungen zu dieser Frage gemacht.



## 9. Allgemeine Anmerkungen

---

Eine Bauherrenbefragung dient zum größten Teil dazu, bestimmte Abläufe, die zwischen Bauunternehmung und Bauherren stattfinden, erneut zu strukturieren bzw. eventuell zu verändern. Des Weiteren haben sich bestimmte Automatismen „eingeschlichen“, die von allen Beteiligten ständig überdacht werden sollten, um weiterhin erfolgreich zu arbeiten.

Fast alle Bauherren der Klippert Bau GmbH würden erneut ein Haus mit diesem Unternehmen bauen. An dieser Stelle wird mit großem Nachdruck darauf verwiesen, dass bei der Benotung die Durchschnittswerte bei 4,8 liegen, das entspricht einem (umgerechneten) Prozentwert von 95% Zufriedenheit!

Die einzige Ausnahme davon bildet die Zufriedenheit der Kunden im Bereich der einzelnen Handwerkerleistungen, hier das Gewerk Innenputz. Hier liegt die Benotung lediglich bei 4,5, was einem Prozentwert von 87,5% Zufriedenheit entspricht.

In diesem Bereich ist also noch Lernpotential vorhanden. Wir empfehlen, mit dem Subunternehmer in diesem Bereich ein Gespräch über die Ergebnisse der Befragung zu führen.



Trotzdem dürfen wir nicht vergessen, dass Bauherren auch Menschen sind. Deshalb gilt:

- ◆ Absprachen und Termine müssen eingehalten werden
- ◆ Bauleiter müssen immer erreichbar sein
- ◆ Mängel müssen schnell behoben werden
- ◆ Der versprochene Rückruf muss auch getätigt werden
- ◆ Die Aussagen der Verkaufsberater müssen verlässlich bzw. verbindlich sein
- ◆ Jeder Bauherr muss gleichbehandelt werden

