



Nur die richtigen Fragen bringen auswertbare Antworten

30 JAHRE ERFAHRUNG

Vom Spezialisten für
Mitarbeiterbefragungen

440 FRAGEN

Hundertausendfach bewährt

BENCHMARKS

Zum Vergleichen und
Relativieren

IHR PRODUKT

P 20 Fragen / 1 Thema

P Keine Benchmarks

IHRE THEMEN

Kundenorientierung aus Sicht Ihrer Mitarbeiter

FRAGE

ANTWORT

Kreuzen Sie bitte nur 1 Kästchen in jeder Zeile an!

In welchem Maße treffen Ihrer persönlichen Meinung nach die folgenden Aussagen zu?

		trifft voll und ganz zu	trifft weitgehend zu	trifft teils teils zu	trifft kaum zu	trifft überhaupt nicht zu	weiß ich nicht, kann ich nicht beurteilen
1	Berechtigte Beanstandungen werden zur Zufriedenheit der Kunden erledigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Das Fachwissen unserer Mitarbeiter über das Produkt/Leistungsangebot ist groß	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Das Produkt/Leistungsangebot des Unternehmens entspricht den Erwartungen der Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Das Unternehmen betreibt gute Öffentlichkeitsarbeit und Werbung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Das Unternehmen bietet seinen Kunden ein vernünftiges Preis-Leistungs-Verhältnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Das Unternehmen bietet seinen Kunden eine große Vielfalt von Produkten an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Das Unternehmen hat ideenreiche, innovative Produkte/Leistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Das Unternehmen unterscheidet sich positiv von seinen Mitbewerbern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Der Kunde steht beim Unternehmen im Mittelpunkt des Denkens und Handelns	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Die Beratung unserer Mitarbeiter ist kundenorientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Die Betreuung durch den Kundenservice ist gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Die meisten Kunden sind mit dem Unternehmen insgesamt zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Die Serviceleistungen des Unternehmens haben eine hohe Qualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Im Vergleich zu Mitbewerbern haben wir gute Produkte und Dienstleistungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Lieferungen erfolgen zuverlässig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Meiner Meinung nach genießt das Unternehmen in der Öffentlichkeit ein gutes Ansehen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Meiner Meinung nach verhält sich das Unternehmen besonders kundenorientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Nach meiner Meinung sind die meisten Kunden mit dem Unternehmen insgesamt zufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FRAGE

ANTWORT

Kreuzen Sie bitte nur 1 Kästchen in jeder Zeile an!

In welchem Maße treffen Ihrer persönlichen Meinung nach die folgenden Aussagen zu?

trifft voll und ganz zu trifft weitgehend zu trifft teils teils zu trifft kaum zu trifft überhaupt nicht zu weiß ich nicht, kann ich nicht beurteilen

19	Unsere Mitarbeiter pflegen freundlichen Umgang mit Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Unsere Serviceleistungen werden stets korrekt ausgeführt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BENCHMARKS

„Ist eine 50%-Zustimmung der Mitarbeitenden viel oder durchschnittlich oder zu wenig?“
Diese Frage ist in den meisten Fällen ohne Vergleichszahlen kaum zuverlässig zu beantworten.

ASK IT RIGHT! verfügt über eine Datenbasis zu Mitarbeiter-Meinungen aus über 30 Jahren Tätigkeit und über 400.000 ausgewerteten Fragebögen.

Für die ASK IT RIGHT! Benchmarks werden nur Werte aus gut funktionierenden Unternehmen verwendet, welche von der überwiegenden Mehrheit der Befragten überdurchschnittlich positiv bewertet wurden.

Dieser umfangreiche Datenfundus ist die Basis der angebotenen Benchmarks.
Eine Fülle unentbehrlicher Vergleichszahlen zum Relativieren Ihrer Befragungsergebnisse!

- P ASK IT RIGHT! Durchschnittswert:
Vergleichen Sie Ihre Umfrageergebnisse mit den erzielten Werten in „gut funktionierenden“ Unternehmen – Werte die in Ihrem Unternehmen mindestens erreichbar sein sollten.
- P ASK IT RIGHT! Höchstwert:
Messen Sie Ihr Befragungsergebnis mit den Ergebnissen der Klassenbesten Elite-Unternehmen

ASK IT RIGHT! Benchmarks sind verlässliche Schwachstellen-Indikatoren für Handlungsbedarf in Ihrem Unternehmen!

ASK IT RIGHT! FRAGEN

- P Die Fragen wurden für Sie, gemäss Ihren Wünschen, aus dem ASK IT RIGHT! Fragen-Kompodium zusammengestellt.
- P Das ASK IT RIGHT! Fragen-Kompodium ist das Ergebnis aus 30 Jahren Mitarbeiterbefragungen und den daraus resultierenden Befragungen von über 300.000 Mitarbeitenden.
- P Im ASK IT RIGHT! Fragen-Kompodium sind alle unentbehrlichen Fragestellungen zusammengetragen.
- P Das ASK IT RIGH! Fragenkompodium besteht aus rund 440 Fragen im Original-Wortlaut, geordnet nach 7 Themen:
 - ✓ Arbeitsplatzsituation: Arbeitsinhalte, äussere Arbeitsbedingungen, Arbeits-Belastung, Stress, Motivation, Gesundheit
 - ✓ Betriebliche Information und Kommunikation
 - ✓ Weiterbildung, Karriere / Entwicklung
 - ✓ Führung
 - ✓ Kooperationen / Koordinationen / Zusammenarbeit
 - ✓ Entgelte, Sozialleistungen
 - ✓ Images, Einschätzungen zum Unternehmen, Bindung an das, und die Identifikation mit dem Unternehmen.

ASK IT RIGHT! Fragen ...

- P können von Mitarbeitenden aller sozialen Schichten des Unternehmens mühelos beantwortet werden und die Fragestellungen werden zweifelsfrei und eindeutig verstanden.
- P sind „computertauglich“ und lassen alle Auswertungsroutinen/ Zählungen zu.
- P sind von Datenschützern geprüft und als unbedenklich bezeichnet.
- P lassen direkte Vergleichsmöglichkeiten mit dem ASK IT RIGHT! Benchmarks zu
- P wurden in Pretests und unzähligen Befragungen eingesetzt – die aufwendigen Fragebogen-Pretestkosten entfallen!

RECHTSBELEHRUNG

[Allgemeine Geschäftsbedingungen von ASK IT RIGHT!](#)

Urheberrechte (Auszug aus den AGB):

Wir haben an allen Bildern, Filme und Texten, die von uns auf unserer Internetseite veröffentlicht werden, Urheberrechte. Eine Verwendung unserer Bilder, Filme und Texte, ist ohne unsere ausdrückliche Zustimmung nicht gestattet.

Sowohl die Fragebögen als Ganzes, als auch die Fragen im Kontext der Mitarbeiterbefragung unterliegen dem Urheberrecht.