

Eurofoil-Umfrage zur Kundenzufriedenheit: Die Meinung der Kunden ist uns wichtig

Ducker Research Europe, ein unabhängiges Marktforschungsinstitut, wurde während des Sommers mit der Umfrage zur Zufriedenheit der Kunden der beiden Eurofoil-Aluminiumwalzanlagen beauftragt für die Bewertung der aktuellen Kundenzufriedenheit und die Bestimmung der Eurofoil-Bereiche, in denen Verbesserungen erforderlich sind.

Es handelte sich um die erste Umfrage seit dem Entstehen von Eurofoil, folglich waren die Ergebnisse besonders sachdienlich. Die Ergebnisse der Umfrage wurden sorgfältig analysiert und mit den Ergebnissen der Vorjahre verglichen.

Dank der sehr hohen Beteiligung waren die aus der Umfrage gewonnenen Erkenntnisse sehr wertvoll für uns. Die Stärken des Produktsortiments und der Dienstleistungen von Eurofoil wurden identifiziert sowie auch die konkreten Bereiche, die der Verbesserung bedürfen. Andreas Zenz, kaufmännischer Leiter von Eurofoil, kommentierte dies wie folgt: „Die Beteiligung an dieser Umfrage war höher als in den Vorjahren, und wir bedanken uns bei unseren Kunden, dass sie ihre wertvolle Zeit aufgewandt haben, um uns Rückmeldungen zu geben. Die Rückmeldungen wurden ausführlich analysiert und den Werken und allen Abteilungen mitgeteilt. Wir haben uns zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Leistungen für unsere Kunden verpflichtet durch Änderungen und Verbesserungen unter Berücksichtigung der Kommentare unserer Kunden.“

Die folgenden wichtigsten Ergebnisse wurden uns von Ducker Research mitgeteilt:

- Die große Mehrheit der Befragten (87%) gab an, dass sie mit der Leistung von Eurofoil insgesamt zufrieden sind. Dies entspricht einer Verbesserung gegenüber den Ergebnissen des Jahres 2010 und den Ergebnissen aus früheren Jahren.
- Hohe Zufriedenheit wurde in den Kategorien Produktqualität (92%), gleichbleibende Produktqualität (88%), schnelle Reaktion bei der Lösung von Problemen (91%), Verkaufsteam (98%), Technische Unterstützung (93%) erreicht. Die in diesen Kategorien erzielten Ergebnisse haben sich seit der letzten Umfrage verbessert und widerspiegeln die während des Zeitraums in diesen Bereichen unternommenen Anstrengungen.
- Bereiche, in denen die Umfrage eine Notwendigkeit zur Verbesserung aufdeckte, sind die Bearbeitung von Reklamationen und die Lieferfristen, die nun Priorität haben. Maßnahmenpläne auf Werksebene werden zurzeit durchgeführt.

- Dieses Jahr äußerten die am Geschäft mit halbstarren Containern, Wärmeaustauschern für Kraftfahrzeuge und Werbeaustauschern für die Industrie beteiligten Kunden hohe Zufriedenheit; 100% der Befragten gaben an, dass sie insgesamt mit Eurofoil (sehr) zufrieden sind.

* * *

Eurofoil ist ein führender europäischer Hersteller von Alufolien und ein führender Lieferant von Verpackungsfolien für die Tabak- und die Verpackungsindustrie. Aufgrund des einzigartigen Fachwissens auf dem Gebiet des Stranggießens verfügt Eurofoil über ein äußerst flexibles und autonomes Liefersystem. Eurofoil beliefert die wichtigsten Unternehmen der Verpackungs- und Automobilindustrie und sonstiger Industriezweige weltweit. Das Eurofoil Innovation Center in Luxemburg ist das einzige Forschungs- und Entwicklungszentrum mit Schwerpunkt auf Aluminiumfolien und ihrer Verwendung in Schichtstoffen und Systemen. Eurofoil – die Folienexperten.