

UMSCHLAG
LAGERUNGEN
LOGISTIK
DUNANTSTRASSE 17
CH - 8570 WEINFELDEN
TELEFON +41 (0) 71 626 55 68
TELEFAX +41 (0) 71 626 55 50
www.haslertransport.ch

HASLER TRANSPORT AG WEINFELDEN



Juni 2009



Projekt der FHS St. Gallen: Kunden- und Empfängerzufriedenheitsanalyse bei der Hasler Transport AG

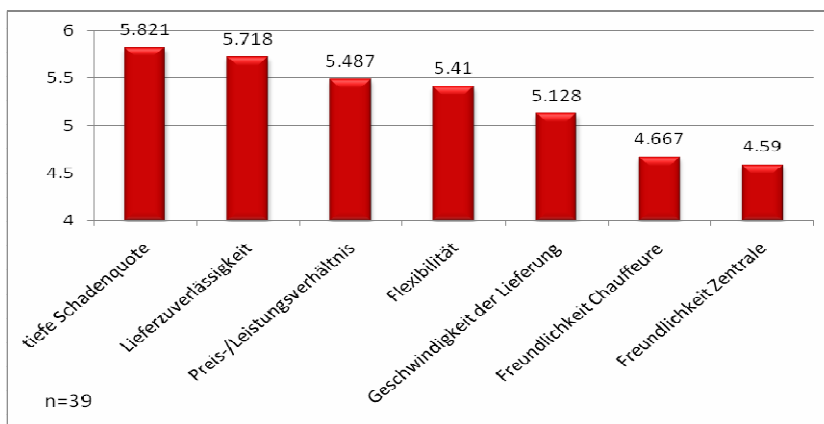
Im Rahmen eines sechsmonatigen Praxisprojektes der FHS St. Gallen, Hochschule für angewandte Wissenschaft, wurde nicht nur eine Kundenzufriedenheitsanalyse durchgeführt, sondern auch die Empfänger der Sendungen befragt. Die Umfragen wurden nach wissenschaftlichen Kriterien und anonym durchgeführt. Es wurden 30 zufällig ausgewählte Auftraggeber und 39 Empfänger befragt. Dies entsprach einer guten Rücklaufquote von 60% bzw. 25%.

Dabei haben sich folgende Ergebnisse herauskristallisiert.

Aus Sicht des Empfängers sind folgende Kriterien beim Transport von Gütern wichtig:

Wichtigkeit einzelner Aspekte beim Transport von Gütern aus Sicht der Empfänger

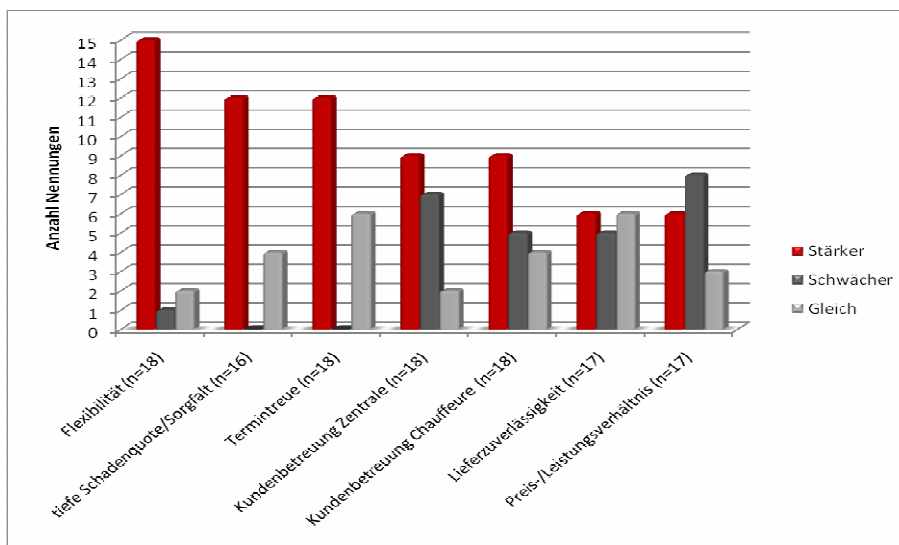
(Bewertung Noten 1 bis 6)



Diese Kriterien stimmen in den meisten Punkten mit den von den Auftraggebern festgestellten Stärken der Hasler Transport AG überein (siehe unten).

Wie wird aus Sicht der Auftraggeber die Dienstleistung der Hasler Transport AG im Verhältnis zu den Mitbewerbern eingestuft

(Anzahl Nennungen)



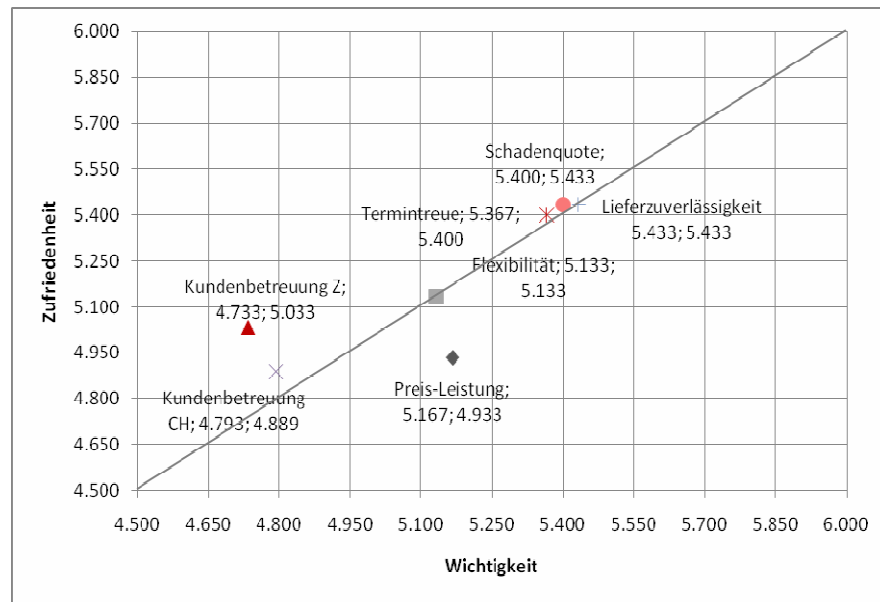
„Ihr Kunde ist unser Kunde“

Dies lässt den Schluss zu, dass die Dienstleistung der Hasler Transport AG dazu beiträgt, dass die Produkte der Auftraggeber beim Empfänger positiv entgegengenommen werden. Dies im Sinn unseres Mottos: Ihr Kunde ist unser Kunde. Erfreulich ist auch, dass unsere Kunden in den meisten wichtigen Punkten unsere Leistungen besser als diejenige der Mitbewerber einstufen.

Neben dem direkten Vergleich zu anderen Transportunternehmen wurde auch eruiert, welche Wichtigkeit die einzelnen Kriterien für die Auftraggeber haben und wie zufrieden sie mit der Dienstleistungsqualität der Hasler Transport AG sind.

Wie wichtig sind aus Sicht der Auftraggeber folgende Kriterien und wie zufrieden sind sie diesbezüglich mit der Dienstleistung der Hasler Transport AG

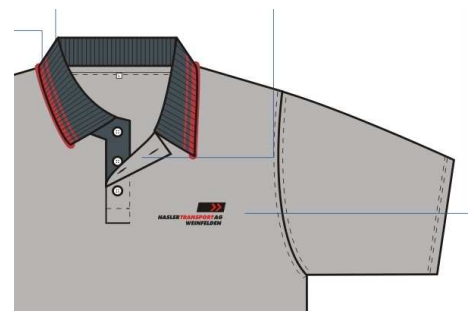
(Bewertung Noten 1 bis 6)



Auch hier bestärken uns die Ergebnisse – die Zufriedenheit entspricht der Wichtigkeit bzw. Kriterium liegt oberhalb der Linie – im Bestreben, die Produkte und Güter unserer Kunden tadellos, sorgfältig und flexibel zu transportieren.

Neben diesen Analysen hat die Studie festgestellt, dass verschiedene Stärken und einzelne Dienstleistungen (z.B. Spezial- oder Exporttransporte) bei den Auftraggebern und den Empfängern zu wenig bekannt sind. Diesbezüglich wurden Empfehlungen ausgearbeitet, wie die Wahrnehmung verbessert werden kann. Weiter wurden Vorschläge gemacht, mit welchen Massnahmen der Kundennutzen, z.B. mit neuen Dienstleistungen, erhöht werden kann.

Viele diese Massnahmen werden in nächster Zeit umgesetzt. Wir werden unsere Kunden zu gegebener Zeit informieren. Sie als Kunden werden eine Massnahme schon festgestellt haben: Seit einiger Zeit ist unser Fahrpersonal bekleidungsmässig einheitlicher unterwegs. Damit wollen wir die Professionalität nicht nur jeden Tag leben, sondern auch gegen aussen zeigen.



„Ihr Kunde ist unser Kunde“