

# U R K U N D E

## Testat für nachgewiesene Kundenzufriedenheit

Im Rahmen unseres Bauherren-Monitoring 2015 haben wir für die



eine repräsentative Befragung aller übergebener Bauherren des Zeitraums 01/2013 – 04/2015 durchgeführt. Es wurde nicht nach Gewerks- bzw. Auftragsumfang differenziert. Die Bauherren wurden um die kritische Bewertung ihrer Zufriedenheit mit den Leistungen Unternehmens sowie den Einzelleistungen der Handwerkspartner gebeten.

Nach Feststellung der Ergebnisse bescheinigen wir dem Unternehmen aufgrund der außerordentlich hohen Zufriedenheit seiner Bauherren eine für die Branche überdurchschnittlich gute Bewertung und verleihen aus diesem Grunde unser

### **Siegel „Geprüfte Bauherren-Zufriedenheit“ 04/2015 in Gold**

Das Urteil der Bauherren kann zusammengefasst wie folgt zum Ausdruck gebracht werden:

- **Über die Gesamtbefragung hinweg wird eine Zufriedenheitsquote von 93% bei einer Empfehlungsbereitschaft von 100% erreicht. Alle Bauherren würden erneut mit dem Unternehmen bauen**
- **Homogen sehr gute Noten werden in der Zufriedenheit mit der Vorplanung (1,5), der Architektur (1,4), der Bauausführung (1,7) und der Bauleitung (1,6) erzielt**
- **Die handwerkliche Ausführung erzielt sehr gute Bewertungen (1,4 - 2,0)**
- **Trotz einer hohen Änderungsbereitschaft (1,5) bestätigen 81% der Bauherren die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Baukosten, der Hauptindikator für eine hohe Budgetsicherheit**
- **91% der Bauherren bescheinigen gleichzeitig ihre volle Wunsch- und Anforderungserfüllung**

Die hohe Kundenorientierung im gesamten Unternehmen und von allen Beteiligten wird von den Bauherren in ihren Kommentaren immer wieder hervorgehoben.

**Zusammenfassung: 100% der befragten Bauherren empfehlen das Unternehmen aufgrund ihrer Erfahrung weiter und würden erneut mit ihm bauen. 85% stellen sich freiwillig als Referenzkunden zur Verfügung und 90% gestatten dem Unternehmen, ihre Bewertung offen im Verkauf einzusetzen.**

Meerbusch, im August 2015

Ifb Institut für Bauherrenbefragungen GmbH

Theo van der Burgt  
Dipl.-Wirt.-Ing., Dipl.-Ing.



Nutzungslizenz erteilt bis 09/2016

© Institut für Bauherrenbefragungen GmbH

Gereonstraße 12, 40667 Meerbusch – Telefon: 0 21 32 - 99 50 45 3

**Alle Detailergebnisse dieser Studie können jederzeit im Unternehmen eingesehen werden.**

Bei Rückfragen zur Organisation, Durchführung und Auswertung der Feldstudie stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.