

Leistungsbewertungen Kundenberatung DMA

Das Bewertungssystem ist an dem standardisierten deutschen (Bildungs-)Schulnotensystem orientiert, in fünfstufigem Aufbau ohne Punktevergabe. Zur bestmöglichen Differenzierung erfolgt die Bewertung einer Dezimalstruktur (1,1; 1,2; 1,3; ...).

Notenrundungen erfolgen kaufmännisch (Bsp.: 1,44 = 1,4; 1,55 = 1,6).

- **Sehr gut (1,0 - 1,9)** – Die Leistungen entsprechen den Anforderungen voll und ganz in besonderem Maße.

1,0 – 1,4: Das Kundenanliegen wird in vollster Zufriedenheit ganzheitlich erfüllt.

1,5 – 1,9: Das Kundenanliegen wird sehr gut und umfangreich bedient.

1,0 – 1,2 = Perfekt 1,3 – 1,5 = Hervorragend 1,6 – 1,9 = Sehr gut, überdurchschnittlich

- **Gut (2,0 – 2,9)** – Die Leistungen entsprechen den allgemeinen Anforderungen in jeder Hinsicht.

2,0 – 2,4: Das Kundenanliegen wird zielführend erfüllt und im größten Umfang bedient.

2,5 – 2,9: Das Kundenanliegen wird zweckgerichtet bedient.

2,0 – 2,2 = Gut+, überdurchschnittlich 2,3 – 2,5 = Gut, überdurchschnittlich 2,6 – 2,9 = Gut, durchschnittlich

- **Befriedigend (3,0 -3,9)** – Die Leistungen entsprechen den Anforderungen noch im Allgemeinen, weisen aber Mängel auf

3,0 – 3,4: Das Kundenanliegen wird in kleinen Teilen zielführend erfüllt.

3,5 – 3,9: Das Kundenanliegen wird nur grob und bedingt zweckgerichtet erfüllt.

3,0 – 3,2 = Ohne größere Mängel 3,3 – 3,5 = Kleinere Mängel 3,6 – 3,9 = Häufige und grobe Mängel

- **Ausreichend (4,0 - 4,9)** – Die Leistungen entsprechen den Anforderungen nicht und weisen grobe Mängel auf.

4,0 – 4,4: Das Kundenanliegen wird kaum erfüllt und bedient die Zielführung nur ansatzweise.

4,5 – 4,9: Das Kundenanliegen wird minimalst bis gar nicht erfüllt.

4,0 – 4,4 = Könnte noch zu einer Zielerreichung führen 4,5 – 4,9 = Die Zielerreichung scheint ausgeschlossen zu sein

- **Mangelhaft (5,0 - 5,9)** – Die Leistungen entsprechen den Anforderungen in keiner Art und Weise.

5,0 – 5,9: Das Kundenanliegen wird absolut nicht erfüllt. Erhebliche Mängel.

5,0 – 5,4 = Die Zielerreichung ist gänzlich ausgeschlossen 5,5 – 5,9 = Ganzheitlich negativ

Anpassungsfaktoren:

Positiv:

- 0,1 = Zusätzliche Informationen, zuvorkommend

- 0,2 = Zusätzliche Informationen und verständliche Erklärungen, sehr zuvorkommend

- 0,3 = Zusätzliche Informationen, verständliche Erklärungen und weitreichende Erläuterungen, herausragender Service

Negativ:

+ 0,1 = Fragen werden abschweifend geringfügig beantwortet, fehlende Inhalte. Informationen sind in Teilen nicht verständlich.

+ 0,2 = Fragen werden nicht beantwortet, keine Auskünfte/Informationen. Erklärungen sind überwiegend nicht verständlich.

+ 0,3 = Fragen werden nicht oder falsch beantwortet, Nicht-Eingehen auf Kundenwünsche. Erklärungen werden unverständlich oder nicht der Realität entsprechend wiedergegeben.