

Der Freihof Küsnacht befragt seine Kundinnen und Kunden alle zwei Jahre zu ihrer Zufriedenheit mit den erbrachten Dienstleistungen. Die Befragungen sind ein wichtiger Bestandteil der Qualitätskontrolle. Erhoben wird die Zufriedenheit mittels verschiedener Kriterien wie Auftragsannahme, Auftragsausführung, Preis/Leistung, Fristeinhaltung, Erreichbarkeit. Für 2023 hat er insgesamt 93 Fragebögen ausgewertet (Befragungszeitraum Juni bis Dezember 2023).

---

## RESULTATE

---

Die allgemeine Kund:innenzufriedenheit war 2023 ausgesprochen hoch und hat sich gegenüber den Vorjahren weiter verbessert. Alle Kund:innen, welche den Fragebogen retourniert haben, würden den Freihof Küsnacht weiterempfehlen und weitere Aufträge durch diesen ausführen lassen. Nach Anregungen gefragt, gaben die Befragten an, dass sie Transporte auch in die Stadt Zürich begrüßen würden.

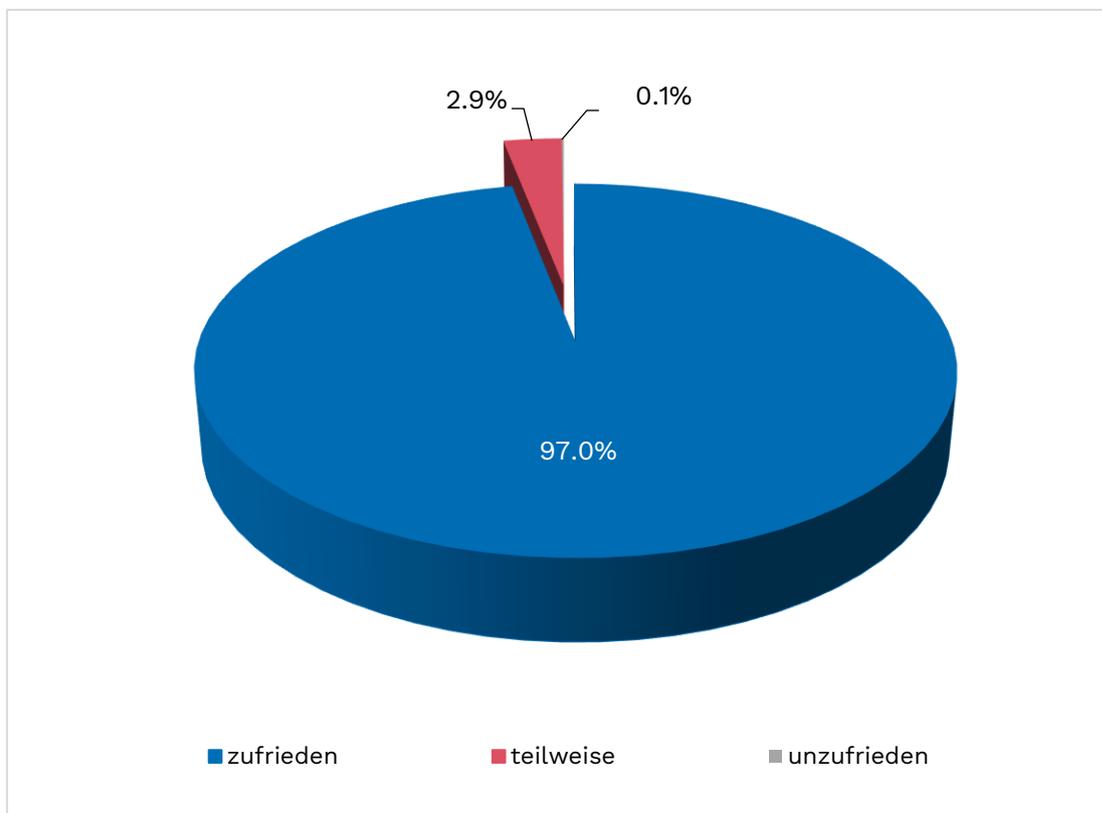


Abbildung 1: Allgemeine Zufriedenheit der Kund:innen des Freihofs Küsnacht

Die detaillierte Auswertung der eingegangenen Rückmeldungen zeigt, dass vor allem punkto Erreichbarkeit noch Verbesserungsbedarf besteht (Abbildung 2). Der Freihof prüft die betroffenen Prozesse und lotet Optimierungsmöglichkeiten aus.

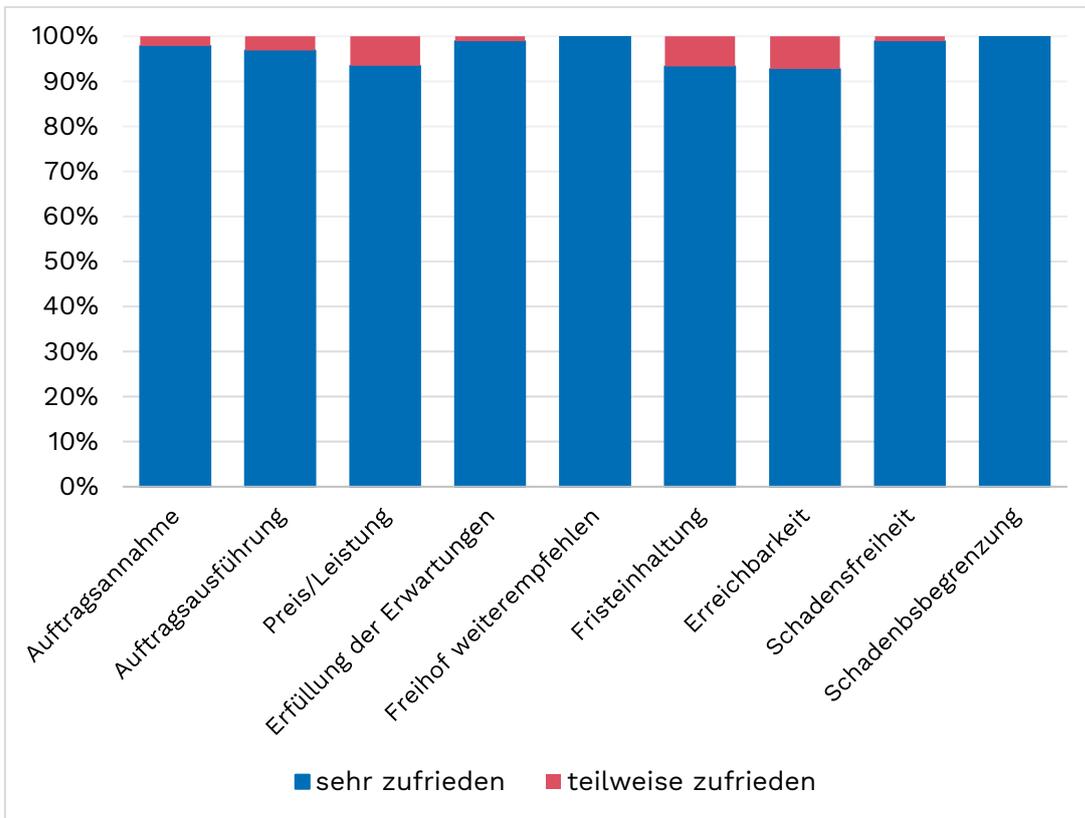


Abbildung 2: Zufriedenheit nach Befragungskategorien

Die grösste Nachfrage bestand 2023 nach Garten- und Umgebungsarbeiten (44 %) sowie nach Umzügen und Räumungen (insgesamt 18 %) und Schreinerarbeiten (16 %). Besonders erfreulich ist für den Freihof, dass es sich bei 9 % der erbrachten Dienstleistungen um Daueraufträge handelt.

