

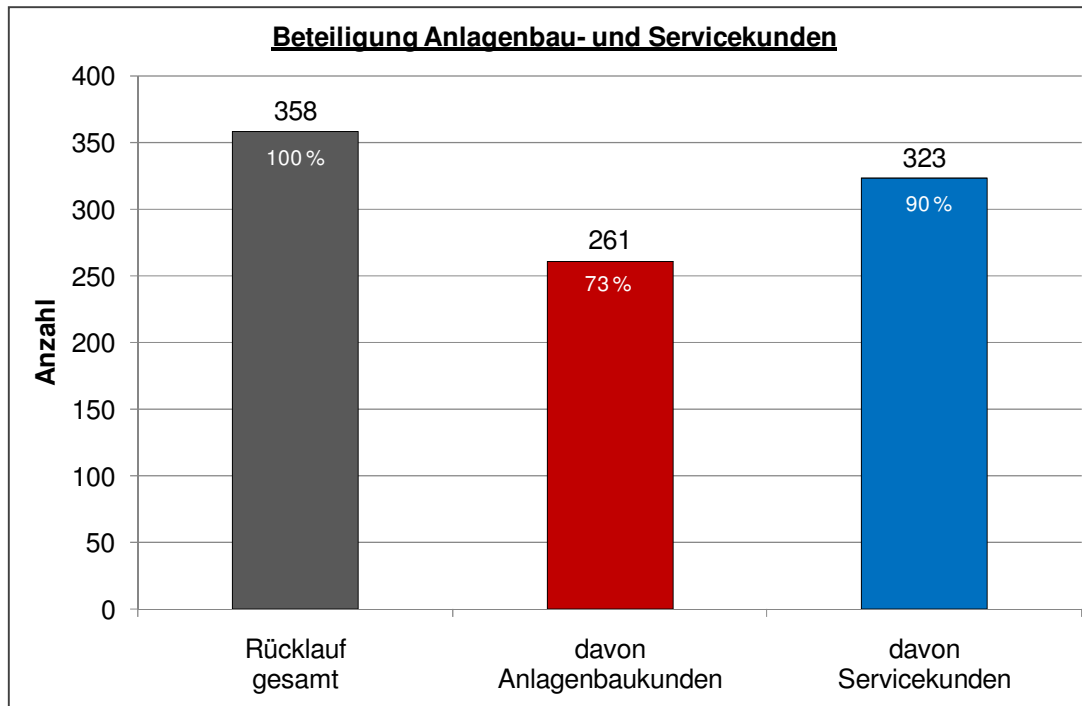
Ergebnisse der Kundenbefragung

Juli und August 2010

Vorgehen

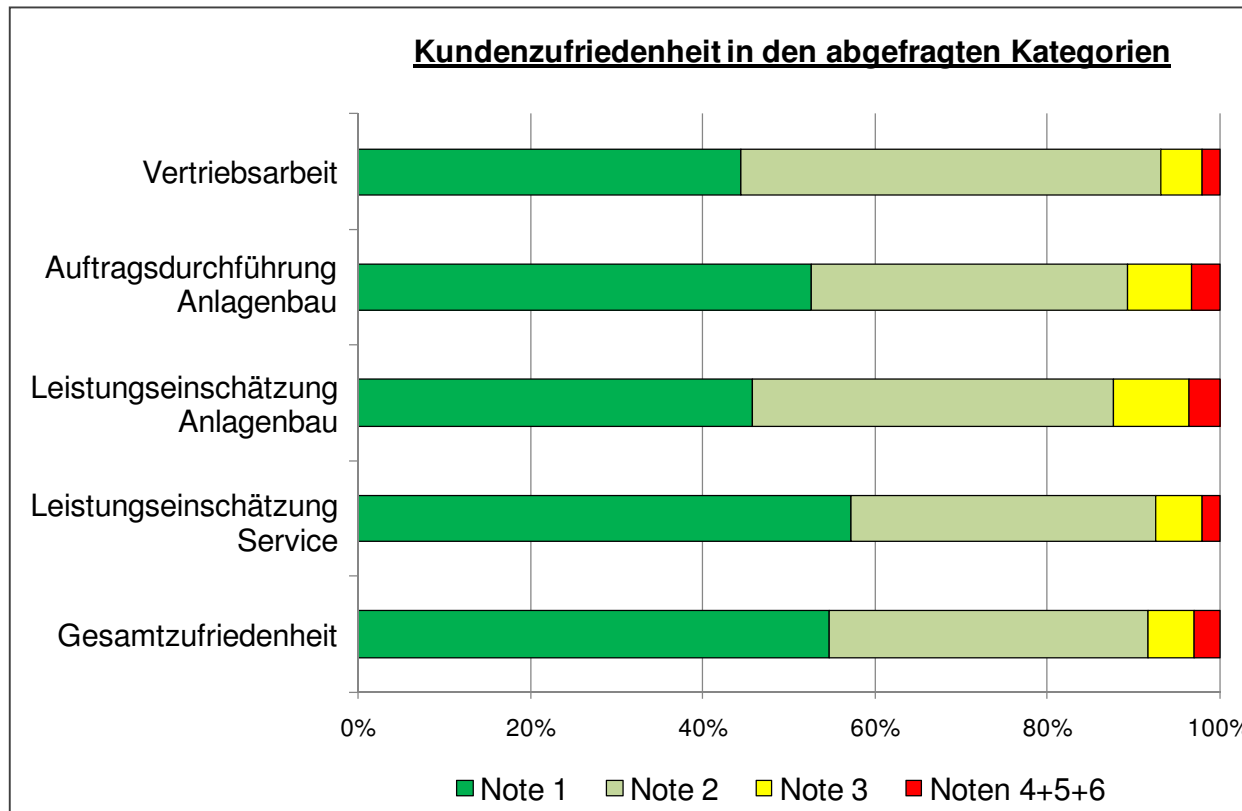
- telefonische Befragung durch unabhängigen Dienstleister
- Ansprache von 1.003 Kunden
- Nicht jeder Kunde beantwortete alle Fragen. Verhältnisse werden in Bezug auf die Anzahl der vorliegenden Antworten gebildet.

Beteiligung



- 358 Kunden nahmen an der Befragung teil
- Rücklaufquote von 36 %

80 % der Kunden bewerten den DKA im Durchschnitt mit der Note 2,0 und besser.



Note 1 – sehr gut

Note 2 – gut

Note 3 – befriedigend

Note 4 – ausreichend

Note 5 – mangelhaft

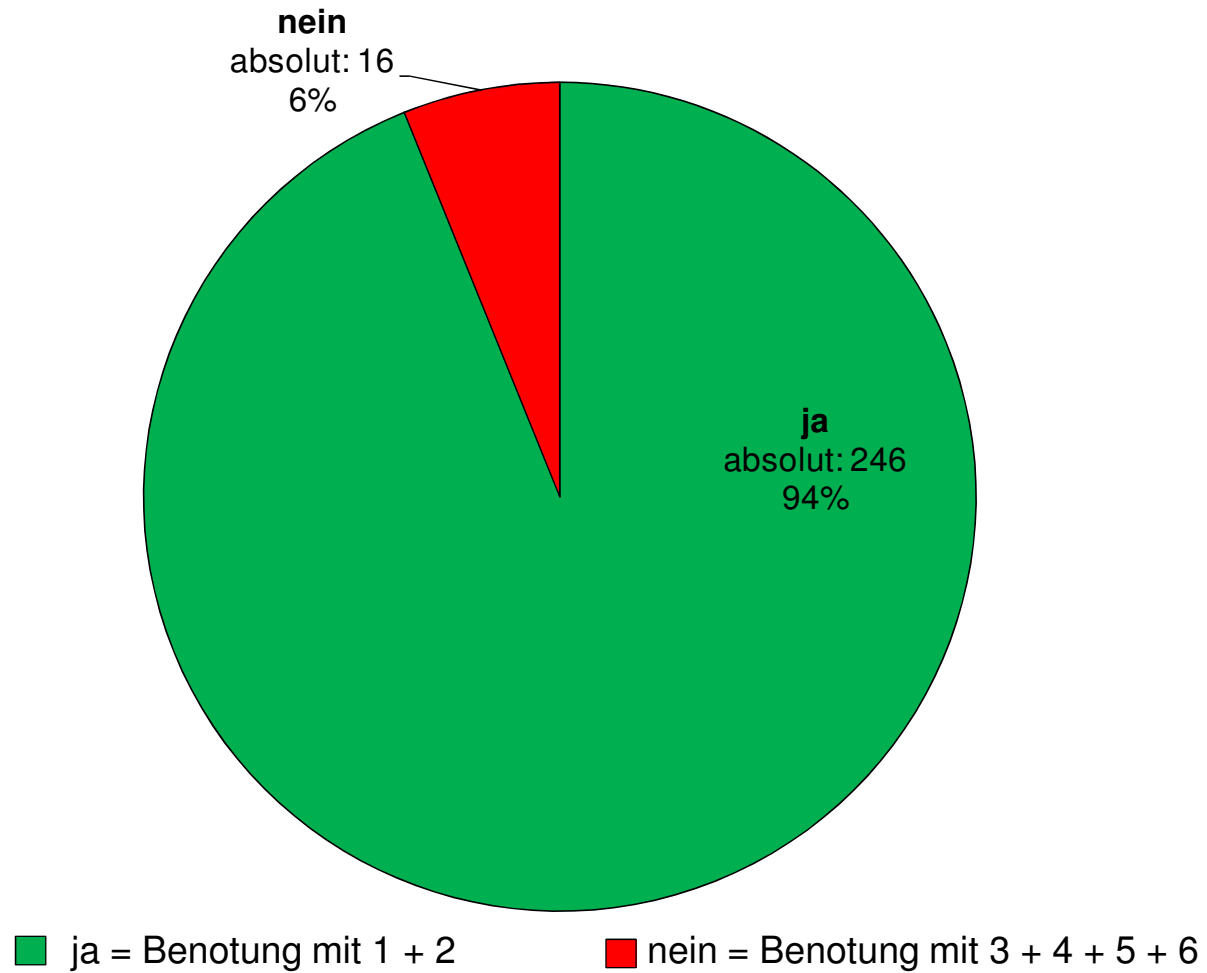
Note 6 – ungenügend

Kundenzufriedenheit ist ein wesentlicher Schlüssel für nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Wir freuen uns über das sehr gute Ergebnis der Kundenbefragung.

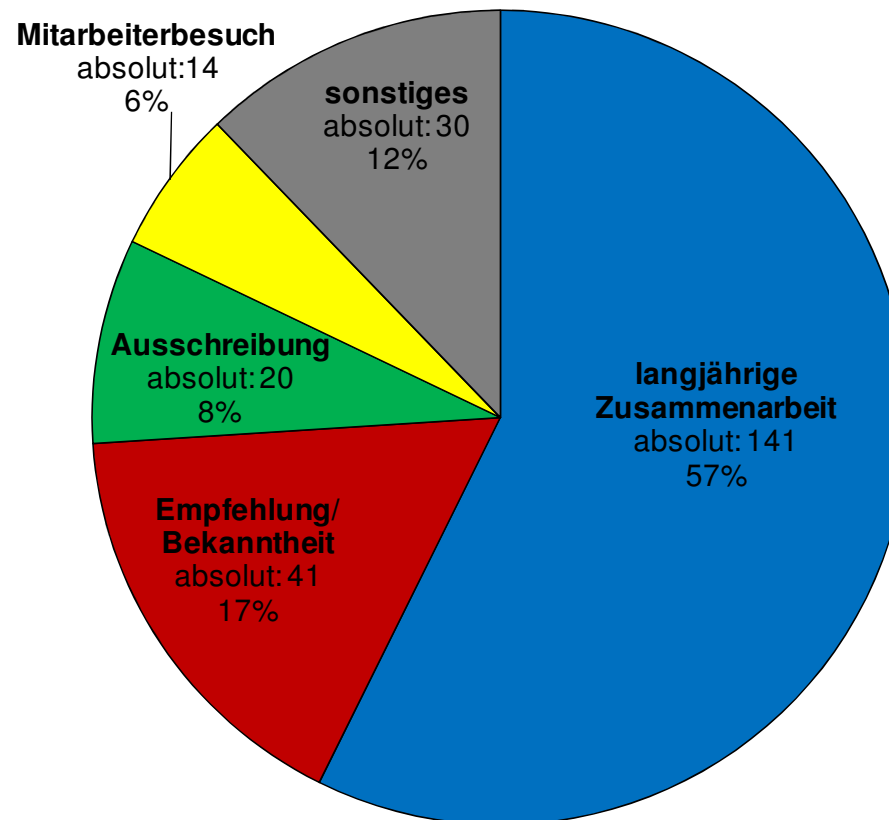
- Die große Mehrheit unserer Kunden ist mit der Arbeit des DKA in Vertrieb, Anlagenbau und Service sehr zufrieden.
- Die Befragung weist jedoch auch auf Verbesserungspotential in den einzelnen Bereichen hin.
- Verbesserungen wurden von unseren Kunden bezüglich folgender Punkte gewünscht:
 - kundenspezifischere Produktdokumentation
 - fristgerechtere Angebotserstellung
 - erweiterte Angebotstätigkeit für Wartungsverträge
 - verbesserte Terminabsprache, -ankündigung und -einhaltung
 - aktivere Kommunikation mit dem Kunden, z.B. umfangreicheres Feedback nach Serviceeinsätzen oder mehr Kontakt zum DKA-Ansprechpartner
- Wir danken unseren Kunden für die gegebenen Hinweise. Diese werden von uns aufgenommen und bei der weiteren Verbesserung der Kundenarbeit berücksichtigt.

94 % der Kunden würden den DKA weiterempfehlen.



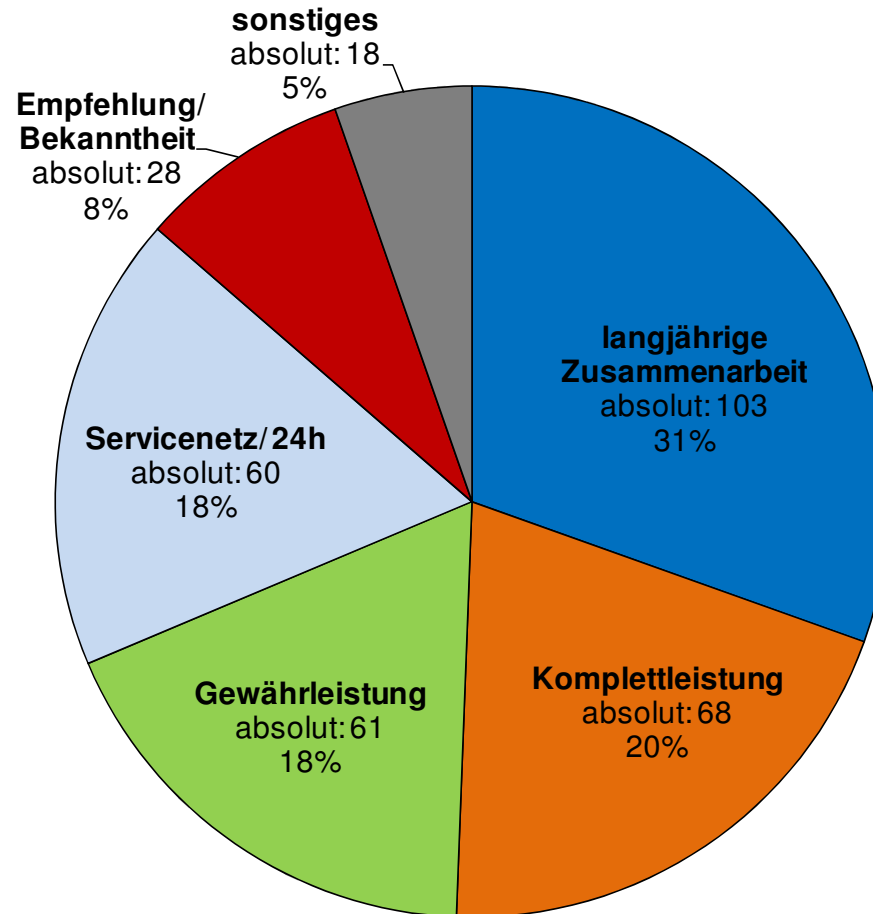
Frage: Würden Sie Ihrem Geschäftspartnern empfehlen beim DKA zu kaufen?

Anlagenbaukunden bestätigen Kundenzufriedenheit durch langjährige Zusammenarbeit. Knapp 20 % wählen den DKA aufgrund von Empfehlungen und Bekanntheit als Partner.



Frage: Was hat Sie veranlasst beim DKA anzufragen?

**Servicekunden schätzen das Komplettangebot aus Neubau, Wartung und Reparatur.
Deutschlandweites Servicenetz sowie 24h-Service überzeugen Kunden.**



Frage an Servicekunden: Warum haben Sie sich für den Service von DKA entschieden?

Die Unternehmensgruppe Dresdner Kühlanlagenbau dankt seinen Kunden für die Teilnahme an der Befragung.