

# Ergebnisse der Kundenbefragung zu Produkten und Service

## Produktqualität \*

Almin	Note: 1,68
Basmin	Note: 1,58
Regasaft	Note: 1,60
Levisaft	Note: 1,64
Kosmetika	Note: 1,81

3 A <sub>86</sub> für den Boden	Note: 1,77
---------------------------------	------------

Fluidhysan	Note: 1,62
------------	------------

## Produktqualität \*

Hundefutter nass	Note: 1,22
Hundefutter trocken	Note: 1,34

Katzenfutter nass	Note: 1,50
Katzenfutter trocken	Note: 1,36

Kräuter für Hunde und Katzen	Note: 1,44
------------------------------	------------

Kräuter für Pferde	Note: 1,78
--------------------	------------

## Serviceleistungen \*

Pünktlichkeit der Lieferung	Note: 1,12
Vollständigkeit der Lieferung	Note: 1,10
Korrekte Zahlungsabwicklung	Note: 1,12
Qualität der Auftragsbearbeitung	Note: 1,17
Qualität der Produktinformation	Note: 1,48

## Zufriedenheit \*\* mit

Beratung durch Reico-Berater	Note: 1,48
Online-Bestellmöglichkeiten	Note: 1,76
Qualität der Versandverpackung	Note: 1,29

**Bewertungen:** \* 1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = zufriedenstellend, 4 = schlecht, 5 = sehr schlecht  
 \*\* 1 = sehr zufrieden, 2 = zufrieden, 3 = mittel, 4 = unzufrieden, 5 = sehr unzufrieden



## Das Familienunternehmen mit Werten



Die Firma Reico hat sich als Familienunternehmen in seiner Vision und im Leitbild auf die Einhaltung von Werten und ethischen Grundsätzen verpflichtet. Diese Werte sind die Grundlage ihres unternehmerischen Handelns.

Die befragten Kunden haben diese Werte wie zum Beispiel

- Vertrauen,
- Respekt vor der Umwelt,
- Respekt vor Mensch und Tier,
- Ehrlichkeit,
- fairen Umgang miteinander und
- die Wahrheit der Informationen

mit der Note 1,12 als sehr wichtig eingestuft.

Diese Werte finden sie im Unternehmen Reico wieder. Die hohe Bedeutung für die Kunden ist Verpflichtung für das Unternehmen, die Produzenten, die Lieferanten, alle Mitarbeiter und Vertriebspartner der Firma Reico.

## Qualität

### Maßstab für Zufriedenheit

90% der befragten Kunden sagen, dass die Qualität der Produkte neben der Beratung das Wichtigste für sie sei!

Die Kundenbefragung gibt ein sehr gutes Bild der Leistungen des Unternehmens wieder.

Reico bietet diese Qualität  
bei seinen hochwertigen Produkten  
bei seinem Kundenservice  
bei der Beratung durch Mitarbeiter  
und Vertriebspartner  
bei den Produktinformationen.

Das Gesamtergebnis mit sehr guten und guten Bewertungen ist Ausdruck der bisherigen Leistungen und gleichzeitig für alle Mitarbeiter und Vertriebspartner die Verpflichtung, die hohe Qualität in allen Bereichen auch in Zukunft zu erbringen.

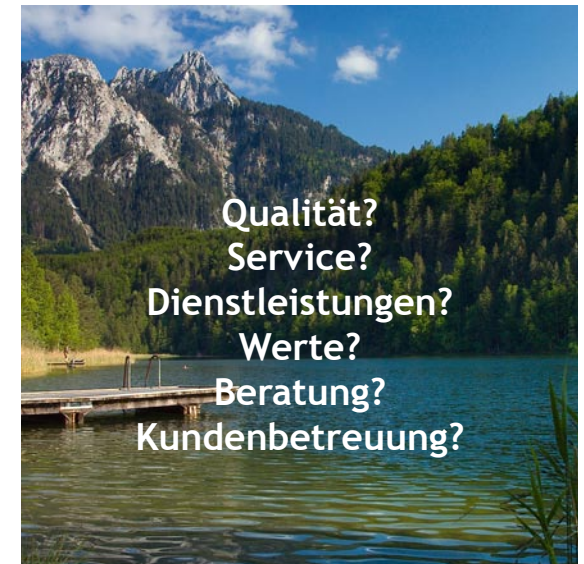
## Reico steht für Qualität.



Die Befragung wurde durchgeführt von  
© Andreas Knie



## Kundenbefragung 2007



Wie beurteilen langjährige Kunden der Firma Reico die Qualität der Produkte und der Serviceleistungen des Unternehmens?

Diese Frage ist durch eine unabhängig und anonym durchgeführte Befragung der Reico-Kunden beantwortet worden. In den Monaten April und Mai 2007 wurde mit Hilfe eines umfangreichen Fragebogens die Zufriedenheit der Kunden abgefragt. Über 400 Kunden haben an der Befragung teilgenommen. Die Auswertung der Ergebnisse ist in dieser Broschüre dargestellt. Als Maßstab für die Bewertung wurden die Noten von 1 bis 5 genommen (Erläuterungen auf der nächsten Seite).