



# Kundenzufriedenheit Umfrageergebnisse 2021



*RECALO always has amazing service. Comparing all the competition, RECALO is far better. Keep up the good work!*

Beispiel-Kundenfeedback

Unsere Kunden haben unsere Produkte, Services, Qualität, Reaktionszeit sowie Dienstleistungen auf einer Skala von 1 (unzufrieden bzw. kompliziert) bis 10 (sehr zufrieden bzw. sehr einfach) bewertet.

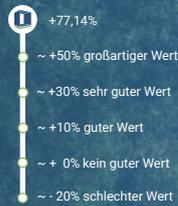


Wir haben mit **9** von insgesamt 10 möglichen Punkten abgeschnitten. Ein großartiges Ergebnis, das uns stolz macht und uns in unserer kundenorientierten Unternehmensausrichtung weiter bestärkt.

## KPI-Überblick

NPS: +77,14%

Net Promoter Score = Promotoren (% aller Befragten) - Detraktoren (% aller Befragten). Kennzahl misst, inwiefern Kunden ein Unternehmen weiterempfehlen würden. Spanne von -100% (sehr schlecht) bis +100% (sehr gut).



CSAT: 94,29%

Customer Satisfaction Score = Summe gut + sehr gut Bewertungen / Summe Bewertungen gesamt \* 100. Bildet Zufriedenheit in % ab. Spanne von 0% (sehr schlecht) bis 100% (sehr gut).

CES-Note: 1,19

Customer Effort Score = Summe Bewertungen / Anzahl Antworten. Bildet den Kundenaufwandsindex bis zur Zielerreichung ab. Errechnet anhand der Kriterien: Produkthandhabung, Reaktionszeit, Service Allgemein, - im Vertrieb, - im Kundendienst und - in der Logistik.



Wir möchten herzlich für jede Teilnahme an der Umfrage danken. Ihre Einschätzung und Bewertungen helfen uns noch präziser und zielgerichteter auf Ihre Bedürfnisse und Anforderungen eingehen zu können. Wir sind hoch motiviert und freuen uns Sie weiterhin mit Innovationen, ausnahmsloser Qualität sowie Top-Service begeistern zu dürfen. **Für jede Umfragen-Teilnahme pflanzen wir in Zusammenarbeit mit Eden Projects 100 Bäume.** Im Einklang mit unserer grünen und stets CO2 neutralen Unternehmensausrichtung unterstützen wir wertvolle Klima- und Aufforstungsprojekte und tragen damit nachhaltig zu einer CO2 neutraleren Zukunft bei.

Arash Ranjbar [CEO]