

Händlerzufriedenheit (Dealer Satisfaction Index)

10 Fragen · 8 Min. Bearbeitungszeit

HINWEISE FÜR TEILNEHMENDE

Sie sind Vertriebs- oder Servicepartner unserer Marke. Mit dieser Befragung möchten wir erfahren, wie Sie die Zusammenarbeit beurteilen und wo wir uns verbessern müssen. Die Befragung dauert etwa acht Minuten. Ihre Antworten werden nur zusammengefasst je Region ausgewertet.

1 Welche Funktion haben Sie in Ihrem Betrieb? PFLICHTFRAGE

- ☐ Inhaber oder Geschäftsführung
- ☐ Verkaufsleitung
- ☐ Serviceleitung / Werkstatteleitung
- ☐ Verkauf
- ☐ Sonstige

2 Seit wann ist Ihr Betrieb Partner unserer Marke? PFLICHTFRAGE

- ☐ Weniger als 3 Jahre
- ☐ 3 bis 10 Jahre
- ☐ Länger als 10 Jahre

3 Führt Ihr Betrieb weitere Marken?

- ☐ Nein, nur diese Marke
- ☐ Ja, eine weitere Marke
- ☐ Ja, mehrere weitere Marken

4 Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten der Zusammenarbeit?

Bitte pro Zeile ein Kästchen ankreuzen.

	Sehr unzufrieden	Unzufrieden	Teils/teils	Zufrieden	Sehr zufrieden
Produktqualität	☐	☐	☐	☐	☐
Modellpalette und Wettbewerbsfähigkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Lieferzeiten und Verfügbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Margen und Bonusstruktur	☐	☐	☐	☐	☐
Zielvereinbarungen	☐	☐	☐	☐	☐
Marketingunterstützung	☐	☐	☐	☐	☐
Ersatzteilversorgung	☐	☐	☐	☐	☐
Schulungen und Qualifizierung	☐	☐	☐	☐	☐
Betreuung durch die Gebietsleitung	☐	☐	☐	☐	☐
Händlerportal und IT-Systeme	☐	☐	☐	☐	☐
Garantie- und Kulanzabwicklung	☐	☐	☐	☐	☐

5 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Partnerschaft? **PFLICHTFRAGE**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sehr unzufrieden

Sehr zufrieden

6 Wie beurteilen Sie die Rentabilität Ihres Betriebs mit unserer Marke?

- ☐ Sehr gut
☐ Gut
☐ Ausreichend
☐ Unzureichend
☐ Verlustbringend

7 Würden Sie den Partnervertrag heute noch einmal unterschreiben? **PFLICHTFRAGE**

- ☐ Ja, auf jeden Fall
☐ Wahrscheinlich ja
☐ Eher nicht
☐ Nein

8 Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unsere Marke einem anderen Händler als Partner empfehlen? PFLICHTFRAGE

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

0 – gar nicht wahrscheinlich

10 – äußerst wahrscheinlich

9 Was sollten wir als Hersteller zuerst verbessern?

Bitte bringen Sie die Punkte in eine Reihenfolge, das Dringendste zuerst.

- ☐ Margen und Bonus
- ☐ Lieferzeiten
- ☐ Marketing und Leads
- ☐ IT-Systeme und Portal
- ☐ Schulungen
- ☐ Gebietsbetreuung

10 Was läuft in der Zusammenarbeit besonders gut, was besonders schlecht?

Bitte in eigenen Worten.

Lieber digital auswerten?

Auf Papier müssen Sie jeden Bogen später abtippen. Dieselbe Vorlage läuft in DataLion als Online-Umfrage – die Auswertung entsteht dabei automatisch mit, inklusive Filter nach Abteilung und Export nach PowerPoint.

<https://datalion.com/vorlagen/haendlerzufriedenheit-dsi/>

Kostenloses Muster von DataLion. Diese Vorlage gibt es auch als fertige Online-Umfrage mit automatischer Auswertung:
<https://datalion.com/vorlagen/haendlerzufriedenheit-dsi/>