



## Evaluation der Kundenzufriedenheit

**Die Zufriedenheit unserer Kunden mit unseren Produkten und Dienstleistungen ist in jeder Division und jedem Geschäftsbereich ein wichtiger Erfolgsfaktor. Deshalb fragen wir regelmäßig und systematisch nach.**

### Ziele

Hohe Kundenzufriedenheit mit den Produkten, Dienstleistungen und Technologien von Linde.

### Maßnahmen

Regelmäßige Kundenbefragungen in allen Geschäftsbereichen.

### Daten und Fakten

In 2009 Befragung von rund 500 Kunden von Linde Gas Deutschland, Fortführung der „Global Quality Roadmap“ in der Business Area Electronics.

### Next Steps

Anhand der Rückmeldungen unserer Kunden Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen.

### Beispiele für Kundenbefragungen

Linde Gas Deutschland beauftragt jährlich ein unabhängiges Institut mit der Aufgabe, unsere Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit unseren Produkten und Dienstleistungen zu befragen.

Die Zusammenarbeit mit unseren Kunden hat sich als krisenbeständig erwiesen: Bei der nun bereits zum siebten Mal von einem unabhängigen Institut durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfrage im Jahr 2009 schnitt Linde Gas Deutschland gut ab. Das Zufriedenheitsniveau der Kunden aus dem Jahr 2008 konnte weitgehend gehalten werden. Telefonisch wurde eine repräsentative Auswahl von 500 Kunden aus ganz Deutschland befragt. Hierbei standen vor allem die Bereiche Außendienst, die Kundenbetreuung und die Zufriedenheit mit der Handhabung von Reklamationen sowie der Bekanntheitsgrad unserer Dienstleistungen beim Kunden im Vordergrund. Acht von zehn Befragten gaben an, mit Linde als Gaselieferanten zufrieden beziehungsweise sehr zufrieden zu sein. Bei Innovationen, neuen Produkten und Dienstleistungen vertrauen die Befragten auf unsere Lösungen. Insgesamt ist die Bereitschaft der Kunden, Linde weiterzuempfehlen, gegenüber dem Vorjahr noch gestiegen.

Die Kunden der Business Area Electronics, unseres Geschäftsbereiches Elektronikgase, haben besonders hohe Qualitätsanforderungen. Diese sind maßgeblich in die so genannte „Global Quality Roadmap“ der Business Area Electronics eingeflossen, ein Programm, das Leitlinien und ein Kennzahlensystem bereit stellt, damit Mitarbeiter dieser Business Area den Kundenerwartungen und -anforderungen noch besser entsprechen können.

Sehr wichtig ist die Evaluierung der Kundenzufriedenheit ebenso in unserem Geschäft mit Medizingasen. Da Patienten zu Hause gleichermaßen wie Krankenhäuser versorgt werden, ist neben der gesetzlich vorgeschriebenen hohen Qualität und Reinheit der Gase die Zufriedenheit der Kunden beispielsweise mit der Belieferung durch unseren Außendienst von Bedeutung.

Auch in der Engineering Division wird die Kundenzufriedenheit regelmäßig evaluiert und in einem jährlichen Report zusammengefasst.

### Absicherung der sachgerechten Handhabung unserer Gase bei Kunden

Die Gases Division führt unter anderem in Deutschland so genannte Kunden-Screenings durch. Das heißt, dass speziell geschulte Mitarbeiter von Linde bei den Kunden vor Ort vor

[HOME](#)

[ÜBER DIESEN BERICHT](#)

[GRUNDSÄTZE](#)

[HANDLUNGSFELDER](#)

[HSE-Management](#)

[Socially Responsible](#)

[Investments](#)

[Bildung, Wissenschaft,](#)

[Forschung](#)

[Freiwilliges Mitarbeiter-](#)

[Engagement](#)

[Gesundheitsschutz für](#)

[Mitarbeiter](#)

[Strategie für Klimaschutz](#)

[Vereinbarkeit von Beruf und](#)

[Familie](#)

[Umweltmanagement](#)

[Demografische Entwicklung](#)

[Kundenzufriedenheit](#)

[Anlagensicherheit](#)

["Grüne" Innovationen](#)

[Talente binden und fördern](#)

[Sicherheit im Umgang mit](#)

[Gasen](#)

[Ressourceneffiziente](#)

[Produktion](#)

[HSE-Management bei](#)

[Kontraktoren](#)

[Compliance Programm](#)

[Ziele Klimaschutz](#)

[SCHWERPUNKTTHEMEN](#)

[ROADMAP](#)

[GRI INDEX](#)

[BESCHEINIGUNG](#)



der Lieferung eine Analyse durchführen, ob die Voraussetzungen für eine sachgerechte Handhabung der Gase vorliegen. Eine Produktliste regelt präzise, welche Gase ein solches Kunden-Screening durchlaufen müssen. Die Kunden haben wiederum Anspruch auf unseren Service rund um die Uhr.

Gibt es beispielsweise Probleme mit Gasezylindern außerhalb der Geschäftszeiten oder am Wochenende, stehen unsere Notfallteams jederzeit bereit, um Unfälle – zum Beispiel infolge von Lecks – zu vermeiden.

Weiterhin entsorgen wir zum Beispiel bei einer Prüfung oder beim Abbau von Speicheranlagen oder Tanks den Restinhalte. Für Kohlendioxid setzen wir als einziger Gasehersteller ein eigenes, speziell auf die CO<sub>2</sub>-Entleerung ausgerichtetes Fahrzeug ein. Grundsätzlich halten wir unsere Kunden dazu an, nicht vollständig aufgebrauchte Gase sowie Zylinder und Ventile zurückzugeben oder Gase mit unserer Hilfe sachgerecht zu recyceln und dann wieder zu verwenden.

Mehr über die Themen Product Stewardship oder auch die Bedeutung von REACH (Registration, Evaluation and Authorisation of Chemicals) für uns und unsere Kunden finden Sie auf unseren Webseiten unter [www.linde.com/cr](http://www.linde.com/cr)

**HOME**

**ÜBER DIESEN BERICHT**

**GRUNDSÄTZE**

**HANDLUNGSFELDER**

**HSE-Management**

**Socially Responsible**

**Investments**

**Bildung, Wissenschaft,**

**Forschung**

**Freiwilliges Mitarbeiter-**

**Engagement**

**Gesundheitsschutz für**

**Mitarbeiter**

**Strategie für Klimaschutz**

**Vereinbarkeit von Beruf und**

**Familie**

**Umweltmanagement**

**Demografische Entwicklung**

**Kundenzufriedenheit**

**Anlagensicherheit**

**"Grüne" Innovationen**

**Talente binden und fördern**

**Sicherheit im Umgang mit**

**Gasen**

**Ressourceneffiziente**

**Produktion**

**HSE-Management bei**

**Kontraktoren**

**Compliance Programm**

**Ziele Klimaschutz**

**SCHWERPUNKTTHEMEN**

**ROADMAP**

**GRI INDEX**

**BESCHEINIGUNG**