

Leistungsnutzung & Produktinteresse

- 11. Wie oft nutzen Sie ...**
... unsere Briefkästen? ... unseren Abholservice?
- (fast) täglich (fast) täglich
 mehrmals pro Woche mehrmals pro Woche
 einmal pro Woche einmal pro Woche
 bei Bedarf bei Bedarf
 derzeit nicht derzeit nicht wäre aber gut
- 12. Wie viel Prozent Ihrer Sendungen geben Sie an die CITIPOST (im Vergleich zur DPAG)?**
- | von allen ... ↓ | versenden wir ... → | so viel % via CITIPOST: | fällt bei uns (fast) nie an |
|---------------------|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Geschäftsbriefen | <input checked="" type="checkbox"/> | % | <input type="radio"/> |
| Infopost-Aktionen | <input checked="" type="checkbox"/> | % | <input type="radio"/> |
| Paketen | <input checked="" type="checkbox"/> | % | <input type="radio"/> |
| Einschreiben | <input checked="" type="checkbox"/> | % | <input type="radio"/> |
| Zustellungsaufträge | <input checked="" type="checkbox"/> | % | <input type="radio"/> |
| Postkarten | <input checked="" type="checkbox"/> | % | <input type="radio"/> |
| Zeitschriften | <input checked="" type="checkbox"/> | % | <input type="radio"/> |
| Warensendungen | <input checked="" type="checkbox"/> | % | <input type="radio"/> |
| Kataloge & Bücher | <input checked="" type="checkbox"/> | % | <input type="radio"/> |
- 13. Die CITIPOST übernimmt auch Druck & Kuvertierung von Kundenpost. Hätten Sie ggf. Interesse?**
- ja, klingt interessant vielleicht mittel- oder langfristig
 vielleicht erst 2022 nein, keinerlei Bedarf
- 14. Versenden Sie auch privat Briefe über die CITIPOST?**
- ca. Sendungen pro Monat nein keine Angabe

Wettbewerbsfähigkeit & Qualitätsvergleich

- 15. Worin unterscheidet sich die CITIPOST aus Ihrer Sicht am stärksten von der Deutschen Post AG?**
-

- 16. Wie viel Prozent aller Sendungen werden nach Ihren Erfahrungen zuverlässig und pünktlich zugestellt?**
- A) bei der Deutschen Post AG: ca. %
 B) bei CITIPOST innerhalb PLZ 34 / 37 ca. %
 C) bei CITIPOST außerhalb PLZ 34 / 37 ca. %
- 17. Wie beurteilen Sie unser Preis-/Leistungsverhältnis?**
... absolut gesehen: ... im Vergleich zur DPAG:
- ausgezeichnet viel besser
 sehr gut etwas besser
 gut in etwa gleich
 zufrieden stellend etwas schlechter
 ausbaufähig viel schlechter
- 18. Wenn Sie an Gespräche mit Kollegen aus anderen Institutionen denken: Was steht einem Wechsel von der DPAG zur CITIPOST manchmal entgegen?**
-
- 19. Wie hoch schätzen Sie die CITIPOST-Bekanntheit?**
- unter Geschäftskunden: % Privatkunden: %

Reklamationen & Weiterempfehlung

- 20. Wie zufrieden sind Sie mit dem Reklamations-Management bei der CITIPOST?**
- voll und ganz zufrieden überhaupt nicht zufrieden
- ↓ ↓
-
- 100 95 90 85 80 70 60 50 40 30 20 10 0
- Wir hatten bislang keine Reklamationen.
- 21. Was könnte bei Reklamationen verbessert werden?**
- Freundlichkeit Bearbeitungsdauer nichts, bin zufrieden
 Professionalität Ursachen-Erklärung
 Kulanz Ursachen-Beseitigung
- 22. Wo sollten wir uns (weiter) verstärken / verbessern?**
- Verringerung der Laufzeiten nichts, alles ist gut
 Minimierung von Rückläufern
 Recherche & Rückführung unzustellbarer Sendungen
 Abholzeiten & Abholprozesse
 Sorgfältige Behandlung von Briefen & Paketen
 Verbreiterung der Service-Angebote
 noch mehr Briefkästen & Servicestellen
 Beratung & Betreuung
 Rechnungslegung Unternehmensimage
 Organisationsabläufe Bekanntheitsgrad
- 23. Wie oft haben Sie uns schon weiterempfohlen?**
- etwa mal. bislang noch nicht, weil ...
- ... es an Kontakten & Gelegenheiten mangelt.
 ... es wenig Anlässe gibt (z.B. Gespräche zum Thema).
 ... der Anreiz bzw. die Motivation fehlt.
 ... ich nicht weiß, was man konkret empfehlen kann.

Angaben zur statistischen Auswertung

- 24. Ihre Branche / Institution:**
-
- 25. Zahl der Beschäftigten am Standort:**
- 26. Ihr Postleitzahlgebiet:**
- 27. Ihre Funktion:**
- Inhaber /-in oder andere Führungsfunktion
 Leiter/-in oder Angestellte/r Poststelle
 Buchhaltung Sekretariat / Assistenz / Sonstiges

Nochmals herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Sind Sie mit uns als Dienstleister zufrieden? Falls ja, würden wir uns sehr über eine Empfehlung freuen!

Gerne können Sie mich dazu kontaktieren.
 Nein, danke. Kein Interesse.

Wir freuen uns auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit!

Ihr CITIPOST-Team Göttingen