

# Auswertung der Umfrage zur Arbeit von Border Crossing

Mark Balsiger & Partner  
 Waisenhausplatz 18  
 3011 Bern

Tel. 031 368 15 00

Fax 031 368 15 01

info@border-crossing.ch

www.border-crossing.ch

Befragt wurden alle Kundinnen und Kunden, die in der Phase von 2006 bis 2010 von Border Crossing unterstützt wurden. Die Umfrage führten Studenten der Berner Fachhochschule (BFH) im Rahmen einer Marketing-Praxisarbeit durch. Sie wurde im Frühling 2011 mit einem Online-Fragebogen durchgeführt. Die Teilnehmenden blieben dabei anonym. Auf diese Weise konnten unverzerrte Feedbacks sichergestellt werden.

Nachfolgend eine Zusammenfassung der Ergebnisse zu den Faktoren Qualität, Kompetenz, Verlässlichkeit und Mehrwert.

1 = Ungenügend | 10 = Hervorragend

## Wie bewerten Sie die **Qualität** der Dienstleistung?

| 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7     | 8     | 9     | 10   |
|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|
| 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 3.5% | 0.0% | 13.8% | 58.6% | 24.1% | 0.0% |

1 = Ungenügend | 10 = Hervorragend

## Wie beurteilen Sie die **Kompetenz** der Border Crossing AG?

| 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8     | 9     | 10    |
|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|
| 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 3.6% | 3.6% | 35.7% | 42.9% | 14.3% |

1 = Ungenügend | 10 = Hervorragend

## Wie sind Sie mit **Verlässlichkeit** und **Tempo** der Dienstleistung zufrieden?

| 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7     | 8     | 9     | 10   |
|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|
| 3.5% | 0.0% | 0.0% | 3.5% | 0.0% | 3.5% | 20.7% | 17.2% | 44.8% | 6.9% |

- Kampagnen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Krisenkommunikation
- Auftrittskompetenz

1 = Ungenügend | 10 = Hervorragend

### Wie gross war der **Mehrwert** der geleisteten Arbeit für Sie?

|      |      |      |      |      |       |       |       |      |      |
|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|------|------|
| 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6     | 7     | 8     | 9    | 10   |
| 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 13.8% | 31.0% | 41.4% | 6.9% | 6.9% |

### Ergänzende Bemerkungen

Vereinzelte Kundinnen und Kunden ergänzten ihre Beteiligung an der Online-Umfrage mit persönlichen Kommentaren und Bemerkungen. Nachstehend werden alle aufgeführt:

- Verbesserungspotential sehe ich einzig in einer zeitlich weitsichtigeren Planung.
- Sehr angenehme, partnerschaftliche Art der Zusammenarbeit.
- Kompetenzen des Kunden/der Kundin wurden miteinbezogen. Kein abgehobenes "Wir-sind-die-Fachmänner"-Getue.
- Die Kollaboration mit externen Dienstleistern könnte verbessert werden.
- An Border Crossing gefällt mir die unkomplizierte und unvoreingenommene Herangehensweise an einen Auftrag mit guten Ideen und deren professionellen und sorgfältigen Umsetzung.
- Gute Selbsteinschätzung der Kapazitäten und des Know-hows bis auf einen Auftrag, wo ich eine gewisse Überschätzung der eigenen Fähigkeiten und Kapazitäten feststellte.
- Sehr wertvoll ist die Flexibilität des Border Crossing-Teams.

22.11.2011