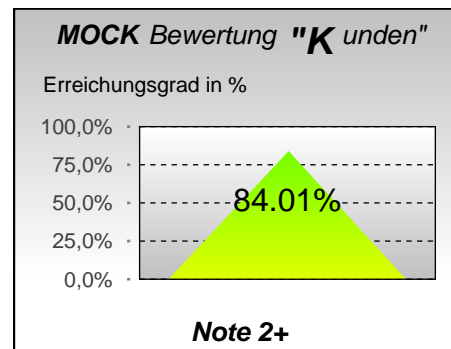
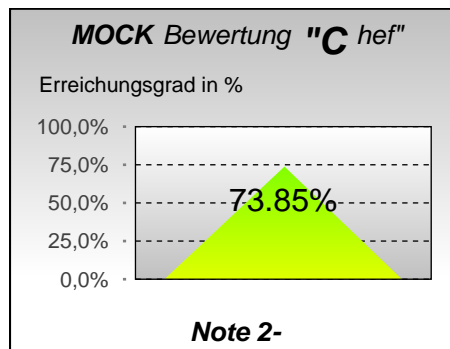
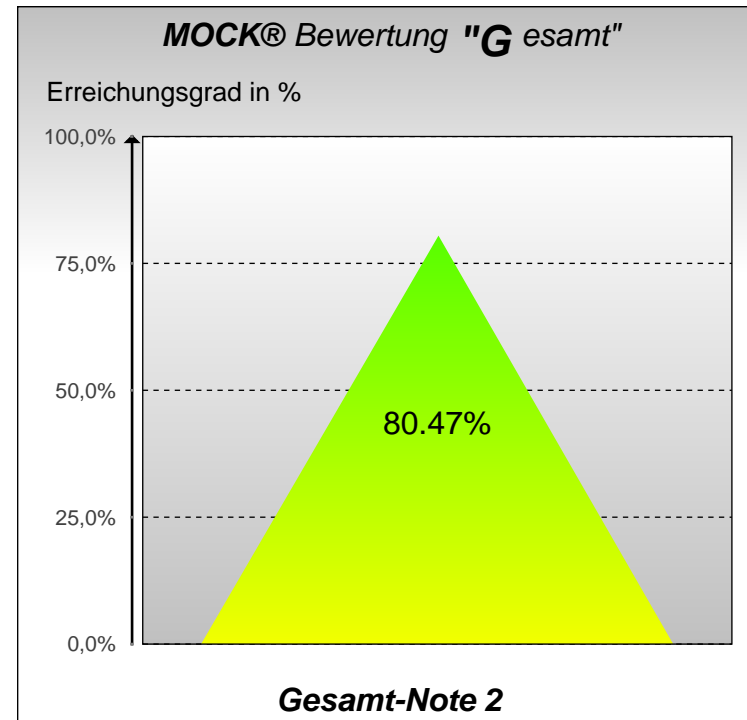
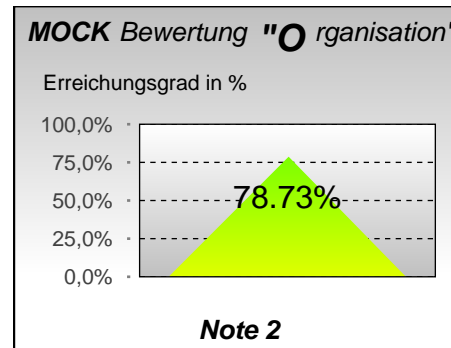
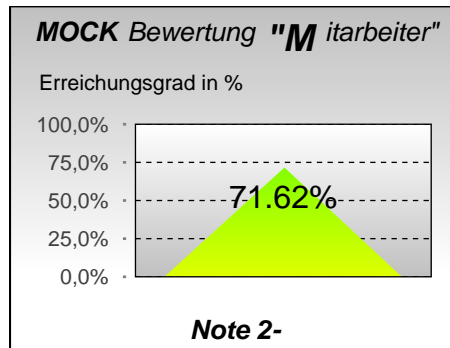


**MOCK®-Qualitätsmanagement-System**  
des Unternehmensverbundes  
100 TOP-Dachdecker Deutschland  
**Rixen**

1379 Leistungsbewertungen durch Kunden konnten zur Qualitätsbeurteilung herangezogen werden





Rixen

Quellen der Bewertungen

Chef	Kunden-		Mitarbeiter-		Mitarbeiter-		Betriebsablauf		Mitarbeiter-		Chef-		Betriebslstr.		Frauen-		Sonstige		Bewertungs.-		Theoret.	Erreichungs-
	Befrag.	max	Befrag.	max	Gespräch	max	Besichtig.	max	Seminar	max	Meeting	max	Seminar	max	Seminar	max	Bewert.	max	Kennzahl	Max-wert	grad in %	
Umgangsform des Chefs mit den Mitarbeitern			11,92	14															11,92	14,00	85,16	
Verbesserungsvorschläge annehmen			11,08	14															11,08	14,00	79,12	
Beratungsgespraech	12,76	14																	12,76	14,00	91,14	
Überlassene Infos/Unterlagen	12,97	14																	12,97	14,00	92,64	
Qualität der Auftragsbeschaffung											4,00	7,0							4,00	7,00	57,14	
"Händchen" bei der Auswahl neuer Mitarbeiter											4,00	7,0							4,00	7,00	57,14	
Information über auszuführende Arbeit											3,30	4,2							3,30	4,20	78,57	
Umsetzung notwendiger oder besprochener Aufgaben											3,30	4,2							3,30	4,20	78,57	
Information über Unternehmensziele											2,40	4,2							2,40	4,20	57,14	
Qualität der öffentlichen Unternehmensdarstellung (Werbung/PR)											3,30	4,2							3,30	4,20	78,57	
Souveranität des Chefs											2,40	4,2							2,40	4,20	57,14	
Tatsächliche Punktzahl Chef	25,73		23,00								22,70								71,43			
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl Chef	28,00		28,00								35,00								91,00	91,0	73,9	

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in %

91,89	82,14			entfällt	64,86	entfällt	entfällt	
-------	-------	--	--	----------	-------	----------	----------	--

Unternehmenskennzahl Chef

78,5	71,43	2-
------	-------	----

Rixen

Quellen der Bewertungen

Kunden	Kunden-		Mitarbeiter-		Mitarbeiter-		Betriebsablauf		Mitarbeiter-		Chef-		Betriebslstr.		Frauen-		Sonstige		Bewertungs.-		Theoret.	Erreichungs-
	Befrag.	max	Befrag.	max	Gespräch	max	Besichtig.	max	Seminar	max	Meeting	max	Seminar	max	Seminar	max	Bewert.	max	Kennzahl	Max-wert	grad in %	
Wie war der Kontakt zum Büropersonal	13,16	14																	13,16	14,00	94,00	
Wie gehen Bauleiter u. Architekt mit den Mitarbeitern um			12,15	14															12,15	14,00	86,81	
Wie gehen private Bauherren mit den Mitarbeitern um			12,15	14															12,15	14,00	86,81	
Wie beurteilen Bekannte und Freunde das Unternehmen			12,62	14															12,62	14,00	90,11	
Wie beurteilen Kunden das Unternehmen Gesamt	12,89	14																	12,89	14,00	92,07	
Wie ist das Durchschnittsergebnis aller Kundenbefragungen	12,92	14																	12,92	14,00	92,29	
Produktangebot des Unternehmens											8,80	11,2							8,80	11,20	78,57	
Serviceangebot des Unternehmens											5,50	7,0							5,50	7,00	78,57	
Dienstleistungsangebot des Unternehmens											5,50	7,0							5,50	7,00	78,57	
Bestimmte Kundengruppen als Unternehmensstrategie											3,30	4,2							3,30	4,20	78,57	
Umgang der Mitarbeiter mit dem Kunden											8,80	11,2							8,80	11,20	78,57	
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit als Imagefaktor											5,50	7,0							5,50	7,00	78,57	
Auffindbarkeit des Unternehmens											3,30	4,2							3,30	4,20	78,57	
Tatsächliche Punktzahl Kunden	38,97		36,92								40,70								116,59			
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl Kunden	42,00		42,00								51,80								135,80	135,8	84,0	

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in %

92,79	87,91			entfällt	78,57	entfällt	entfällt	
-------	-------	--	--	----------	-------	----------	----------	--

Unternehmenskennzahl Kunden

85,9	116,59	2+
------	--------	----

# Gesamt - Firmenauswertung der Firma Rixen



Rixen	Quellen der Bewertungen										419,63	Basiswert
	Kunden-Befrag.	Mitarbeiter-Befrag.	Mitarbeiter-Gespräch	Betriebsablauf-Besichtig.	Mitarbeiter-Seminar	Chef-Meeting	Betriebsltr.-Seminar	Frauen-Seminar	Sonstige-Bewert.			
Tatsächliche Gesamtpunktzahl	129,20	182,13				108,30					521,50	80,5
Theoretisch höchst mögliche Punktzahl	140,00	213,50				168,00						

Erreichungsgrad z. theoretisch höchsten Wert in %

92,29	85,31			entfällt	64,46	entfällt	entfällt		80,5
-------	-------	--	--	----------	-------	----------	----------	--	------

Unternehmenskennzahl Maximal erreichbar  
 Unternehmenskennzahl tatsächlich erreicht  
**Unternehmensnote Gesamt**

521
420
<b>2</b>

## Anmerkung zu der Werte Ermittlung:

**Spalte Kundenbefragung:** Aufgrund der eingesandten 97 Kundenbefragungen bis zum Monat 12 ergibt sich eine hohe repräsentative Aussagegenauigkeit über die Unternehmensleistung

**Spalte Mitarbeiterbefragung:** Es wurde von der 100 TOP-Zentrale eine anonyme Mitarbeiterbefragung durchgeführt

**Spalte Betriebsleiter-Seminar:** An den Betriebsleiter-Seminaren haben keine Mitarbeiter teilgenommen

**Mitarbeiter-Seminar:** An den Mitarbeiter-Seminaren haben keine Mitarbeiter teilgenommen

**Chef-Meeting:** An den Chef-Meetings hat Herr Christoph Rixen teilgenommen

**Teilnahme an weiteren Betriebsleiter Seminaren:** An den Frauen-/Partnerinnen-Seminaren haben keine Mitarbeiterinnen teilgenommen

- = Dieser Bereich zeigt ein überdurchschnittliches Unternehmensniveau
- = Dieser Bereich zeigt stille Reserven im Unternehmen
- = Dieser Bereich signalisiert dringenden Handlungsbedarf