

**KUNDENFOCUS 2012**

**URKUNDE**

**Beutel Augenoptik**

hat am **KUNDENFOCUS 2012**

– Kundenzufriedenheits-Analyse der Augenoptiker –  
teilgenommen und wurde von den Kunden  
mit Auszeichnung bewertet.

**KUNDENFOCUS® 2012**



**Testurteil: Sehr Gut**

Zertifiziert von  **INKAM** INSTITUT FÜR KUNDENZUFRIEDENHEITS-ANALYSEN  
UND MARKETING PROF. DR. THEIS GMBH

Zertifiziert von

 **INKAM**  
INSTITUT FÜR KUNDENZUFRIEDENHEITS-ANALYSEN  
UND MARKETING PROF. DR. THEIS GMBH

Prof. Dr. H.-J. Theis  
Marburg, den 19.08.2012



**OPTI METER®**

Unser Engagement für noch  
mehr Kundenzufriedenheit

# KUNDENFOCUS 2012

## ZERTIFIKAT

### Beutel Augenoptik

hat am KUNDENFOCUS 2012

– Kundenzufriedenheits-Analyse der Augenoptiker –  
teilgenommen und erzielte folgende  
Zufriedenheitswerte:

#### KUNDENFOCUS 2012

Bewertungskriterium	Punkte	Bewertung*
Gesamtzufriedenheit	95,3	*****
Produktangebot	93,1	*****
Dienstleistungskompetenz	98,9	*****
Verkaufsraumgestaltung	89,1	****
Erreichbarkeit	87,4	****
Zufriedenheit mit neuer Brille	97,0	*****
Preis-Leistungs-Verhältnis	87,3	****

Zertifiziert von

 **INKAM**

INSTITUT FÜR KUNDENZUFRIEDENHEITS-ANALYSEN  
UND MARKETING PROF. DR. THEIS GMBH



Prof. Dr. H.-J. Theis  
Marburg, den 19.08.2012

Legende:

- \*\*\*\*\* Absolute Spitzenklasse in der Kundenzufriedenheit (92–100 Punkte)
- \*\*\*\* Ausgezeichnete Kundenzufriedenheit (84–91,5 Punkte)
- \*\*\* Hohe Kundenzufriedenheit (76–83,5 Punkte)
- \*\* Überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit (68–75,5 Punkte)
- \* Durchschnittliche Kundenzufriedenheit (60–67,5 Punkte)



**OPTI METER®**

Unser Engagement für noch  
mehr Kundenzufriedenheit