

Swagelok

SWAGELOK MÜNCHEN

Kundenzufriedenheitsstudie

Ergebnisse 2018/19



Verehrter Kunde,

wir möchten uns herzlich für die rege Teilnahme an unserer Kundenzufriedenheitsstudie Ende 2018 bedanken. Wir freuen uns über die vielen positiven Rückmeldungen sowie die hilfreichen Anregungen, wie wir zukünftig noch stärker auf Ihre Kundenbedürfnisse eingehen können.

Wir sind stolz auf die hohe Zufriedenheit mit unseren Leistungen als Ihr Swagelok Vertriebs- und Servicezentrum für Bayern. Wir nehmen das Feedback von über 400 Antworten als Ansporn, unser Leistungsangebot weiter zu verbessern.

98%

unserer Kunden beschreiben die Zusammenarbeit mit Swagelok als positiv.

55%

sehen uns als wichtigsten Lieferanten von Produkten und Services bezüglich Fluidsystemlösungen.

92%

bestätigen uns eine sehr gute Produktqualität.

85%

ziehen zukünftig zusätzliche Produkte und Services von Swagelok in Betracht.

97%

unserer Kunden würden Swagelok weiterempfehlen.

70%

kennen unser Swagelok Trainings-Zentrum und sehen einen wachsenden Weiterbildungsbedarf.

Mehr als ein Komponentenlieferant

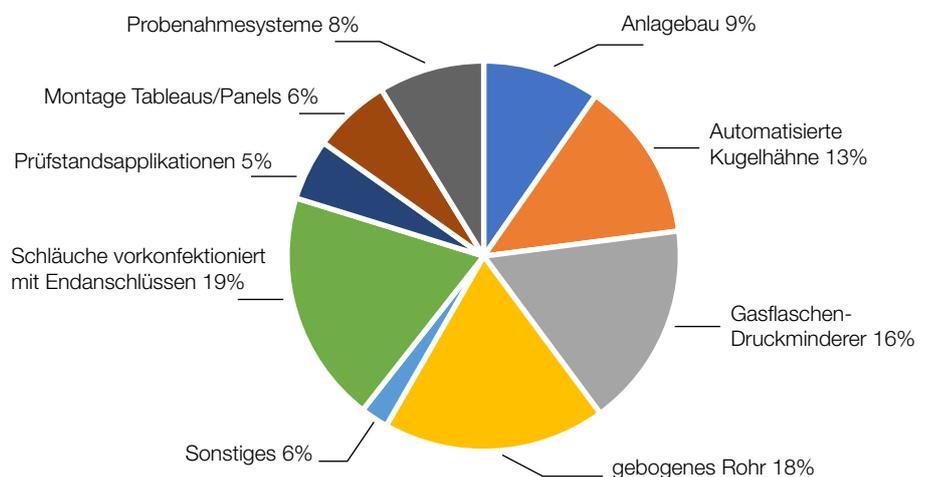
Die hohen Zufriedenheitswerte ziehen sich durch alle unsere Zielbranchen und stolze 97% der Teilnehmer würden Swagelok weiterempfehlen. Seit unserer letzten Umfrage im Jahr 2016 ist zudem die Wahrnehmung und das Interesse für unseren Geschäftsbereich Baugruppenmontage und Anlagebau mit inzwischen 10 Mitarbeitern deutlich gestiegen.

Zugleich sind wir dankbar für die Rückmeldung, dass wir unser Leistungsangebot und unsere erweiterten Fähigkeiten in diesem Bereich besser darstellen können.

Gleiches gilt für das Angebot der Inspektions-Services in den Bereichen Lecksuche in Gassystemen, Schlauch-evaluation und Dampfsystem-prüfungen durch unseren Swagelok Field Engineer.

Wir erarbeiten hierzu weitere Applikationsbeispiele und Branchenreferenzen.

Interesse an Baugruppenmontage und Anlagebau



Ihre Anforderungen sind unser Ansporn

Mit Ihrer Teilnahme haben Sie uns sehr geholfen, Ihre Anforderungen noch besser zu verstehen. Wir haben Ihre Anregungen aufmerksam gelesen und arbeiten bereits daran, diese bestmöglich umzusetzen.

Gern stellen wir uns Ihrem hohen Anspruch an unseren Service sowie dem Wunsch nach zusätzlichen Leistungen. Wir investieren seit Jahren stark in den Ausbau unseres Angebots und freuen uns, Ihnen für 2019/20 weitere Neuerungen anzukündigen.

Unser Anspruch ist es, dass wir Ihre Preis- und Lieferzeitanfragen innerhalb von einem Tag beantworten und unsere Mitarbeiter für Sie **telefonisch** so gut wie **immer erreichbar** sind. Dazu haben wir die **Personalstärke** in unserem Tech Support- und Customer Service Team um drei weitere Mitarbeiter aufgestockt.

Unser Team ist auf **inzwischen knapp 40 Mitarbeiter** allein für Bayern gewachsen. Parallel haben wir in **zusätzliche moderne Software-Lösungen** und **weitere Maschinen** für unseren Anlagenbau investiert. 2020 folgt mit der **Umstellung auf das SAP Warenwirtschaftssystem** ein weiterer Meilenstein, um Ihre Anfragen und Bestellungen noch reibungsloser abzuwickeln.

Der Swagelok Konzern hat 2017/18 **über 1.000 zusätzliche Mitarbeiter** in den USA eingestellt sowie Firmen übernommen, um die hohe Nachfrage in einigen Produktsegmenten bedienen zu können. Des Weiteren wurde massiv in das Lösungs- sowie Serviceangebot beispielsweise in den Bereichen **Probenahmesysteme, Gleitringdichtungen sowie Anlagen-Prüfservices** und **Basis- sowie Experten-trainings**, etwa zu Materialwissenschaften, investiert.

All diese Maßnahmen verfolgen das Ziel, dass wir zusammen mit Ihnen und Ihren Marktanforderungen wachsen, um Sie als Geschäftspartner bestmöglich mit Produkten, Lösungen und Service zu unterstützen.

Verbesserungspotenzial

