

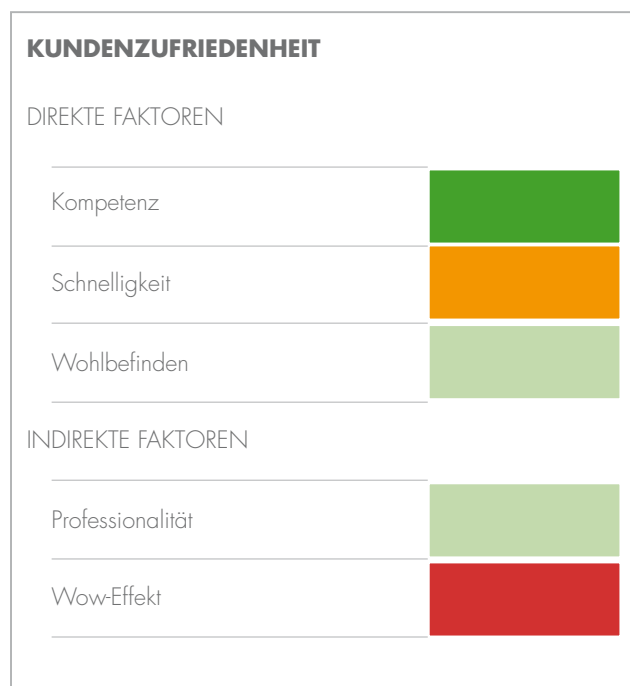
## DIREKTE UND INDIREKTE FAKTOREN FÜR KUNDENZUFRIEDENHEIT

### mit beispielhaften Ergebnissen

Die Kundenzufriedenheit wird durch direkte und indirekte Faktoren beeinflusst.

- Die direkten Faktoren beeinflussen die Kundenzufriedenheit unmittelbar.
- Die indirekten Faktoren steigern mittelbar die Kundenzufriedenheit.

Die entsprechenden Audit-Ergebnisse (derzeit 45 Einzelkriterien) ergeben eine Bewertung des Standes der beeinflussenden Faktoren.



#### HANDLUNGSBEDARF

