

1. Wie beurteilen Sie insgesamt den Service der GmbH?

Service insgesamt

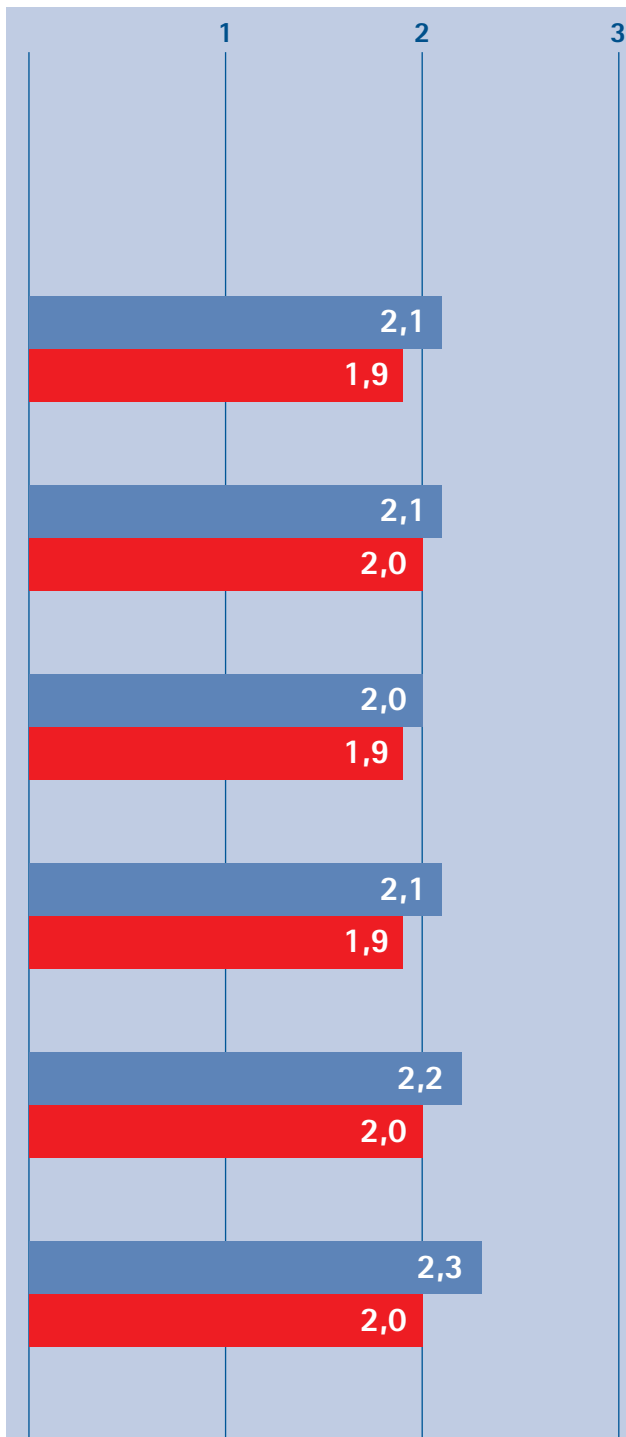
Als Kunde fühle ich mich stets gut und kompetent beraten

Auf meine Schreiben bekomme ich rasch eine Antwort

Mit dem Telefonservice bin ich zufrieden

Ich bekomme stets die Informationen und Auskünfte, die ich brauche

Falls ich eine Frage habe, weiß ich immer, wen ich in der GmbH ansprechen kann



1

Kundenumfrage

Auswertung im Durchschnitt

2018-2019

Rückantworten 2019
insgesamt von 74 IHK/BIZ

- 2018
- 2019

- 1 = sehr gut
- 2 = gut
- 3 = befriedigend
- 4 = ausreichend
- 5 = mangelhaft
- 6 = ungenügend

2. Sind Sie mit den jeweiligen Produkten
und Dienstleistungen der DIHK-Bildungs-GmbH
zufrieden?

Weiterbildungsprüfungen

Prüfungsvorbereitungsbände („Lernen – Üben – Lösen“)

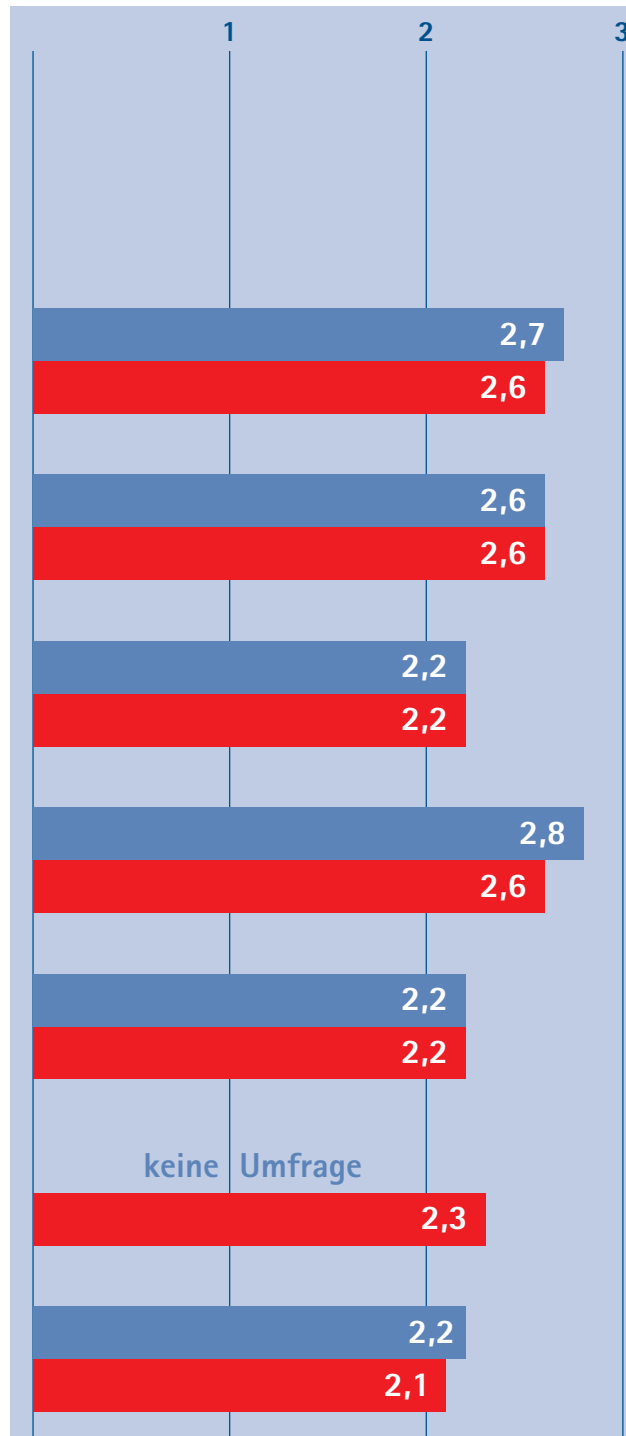
Newsletter „IHK Prüfer“

Textbände

Newsletter „IHK Dozenten“

Online-Shop der DIHK-Bildungs-GmbH

Broschüre IHK.Die Ausbildung



2

Kundenumfrage

Auswertung im Durchschnitt

2018-2019

Rückantworten 2019
insgesamt von 74 IHK/BIZ

■ 2018

■ 2019

1 = sehr gut

2 = gut

3 = befriedigend

4 = ausreichend

5 = mangelhaft

6 = ungenügend

2. Sind Sie mit den jeweiligen Produkten
und Dienstleistungen der DIHK-Bildungs-GmbH
zufrieden?

Broschürenreihe IHK.Die Weiterbildung

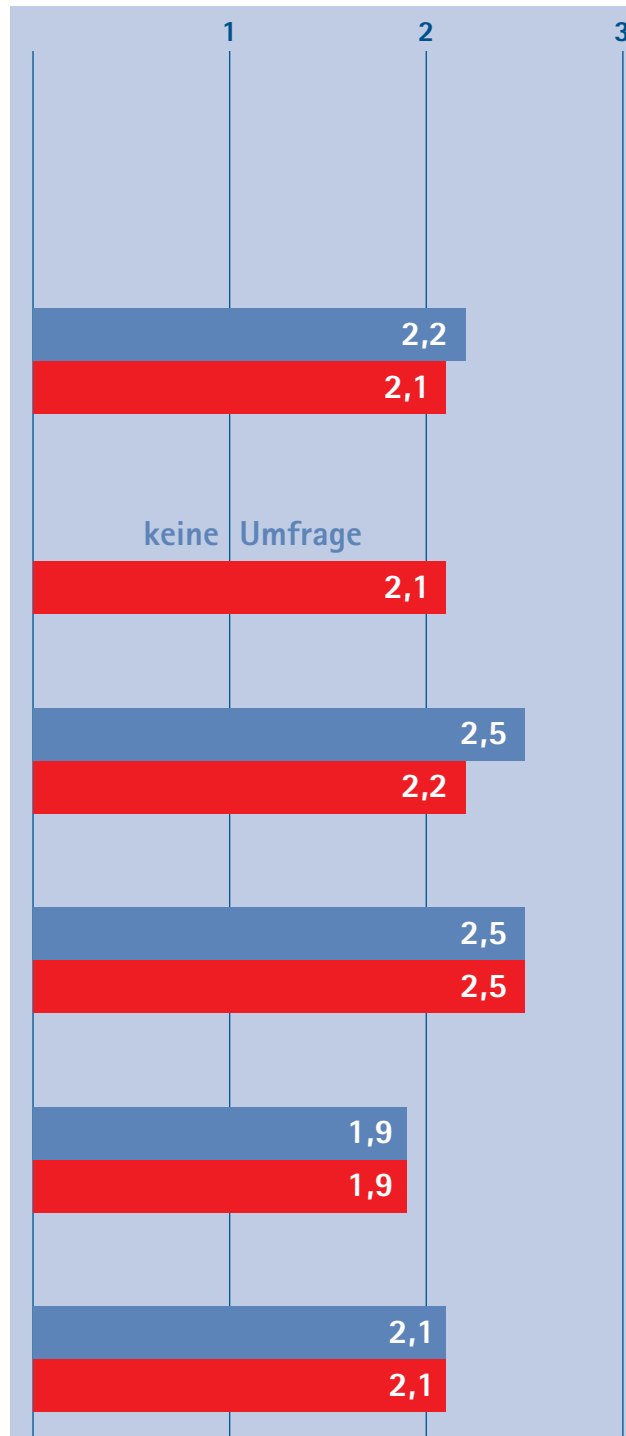
Broschüre „Top Abschlüsse. Top Perspektiven.“

Konzepte IHK Zertifikatslehrgänge

Digitale Textbände

Seminare und Webinare für Mitarbeiter
IHK, AHK und DIHK

Webauftritt www.dihk-bildungs-gmbh.de



Kundenumfrage

Auswertung im
Durchschnitt

2018-2019

Rückantworten 2019
insgesamt von 74 IHK/BIZ

- 2018
- 2019
- 1 = sehr gut
- 2 = gut
- 3 = befriedigend
- 4 = ausreichend
- 5 = mangelhaft
- 6 = ungenügend

3. Unter welchen Voraussetzungen würden Sie die Produkte konsequent nutzen?

	2018	2019
	Antworten	Antworten
Wenn sie rasch zur Verfügung stehen	43	42
Wenn sie zielgerichtet auf unseren Bedarf ausgerichtet sind	55	55
Wenn sie konsequent aktualisiert werden	45	52
Wenn mehr Umsetzungshilfen angeboten werden	18	16
Wenn es mehr Kurzinformationen über sie gibt	11	11
Wenn meine IHK stärker in die Entwicklung eingebunden wird	9	10
Wenn wir nicht auf andere Angebote zurückgreifen können	7	9

4. Wie informieren Sie sich?

	2018	2019
	Antworten	Antworten
Rundschreiben der DIHK-Bildungs-GmbH	51	51
E-Mails der DIHK-Bildungs-GmbH	43	43
Gesamtverzeichnis „Textbände und Lernen“	30	31
Direkte Anfragen bei der DIHK-Bildungs-GmbH	30	38
Webseite www.dihk-bildungs-gmbh.de	49	56
DIHK-Protokolle des AK Weiterbildung	35	43
Erfa-Kreis der Leiter von IHK-Bildungszentren	18	20
Länderreferentensitzungen	8	12
Ich bekomme keine regelmäßigen Informationen	1	1



Kundenumfrage

Auswertung im Durchschnitt

2018-2019

Rückantworten 2019
insgesamt von 74 IHK/BIZ