

1. Wie beurteilen Sie insgesamt den Service der GmbH?

Service insgesamt

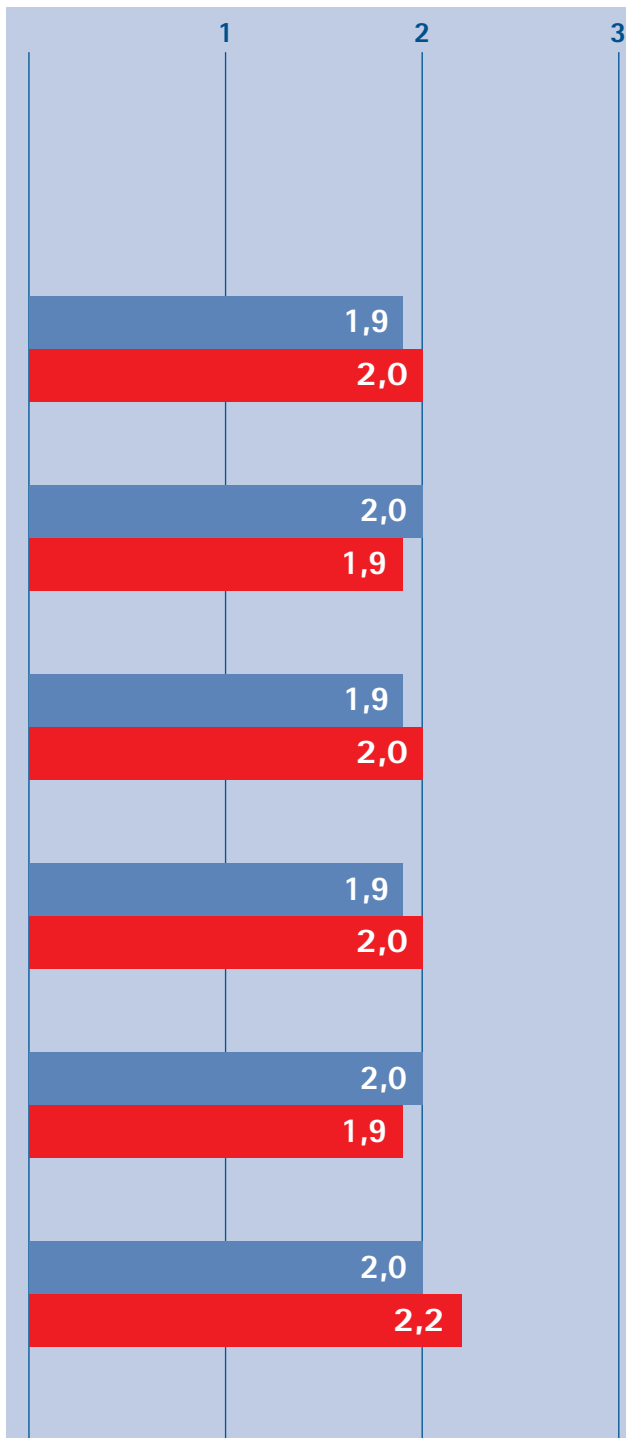
Als Kunde fühle ich mich stets gut und kompetent beraten

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

# 2019-2020

Rückantworten 2020  
insgesamt von 62 IHK/BIZ

■ 2019

■ 2020

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

Digitale Prüfungen

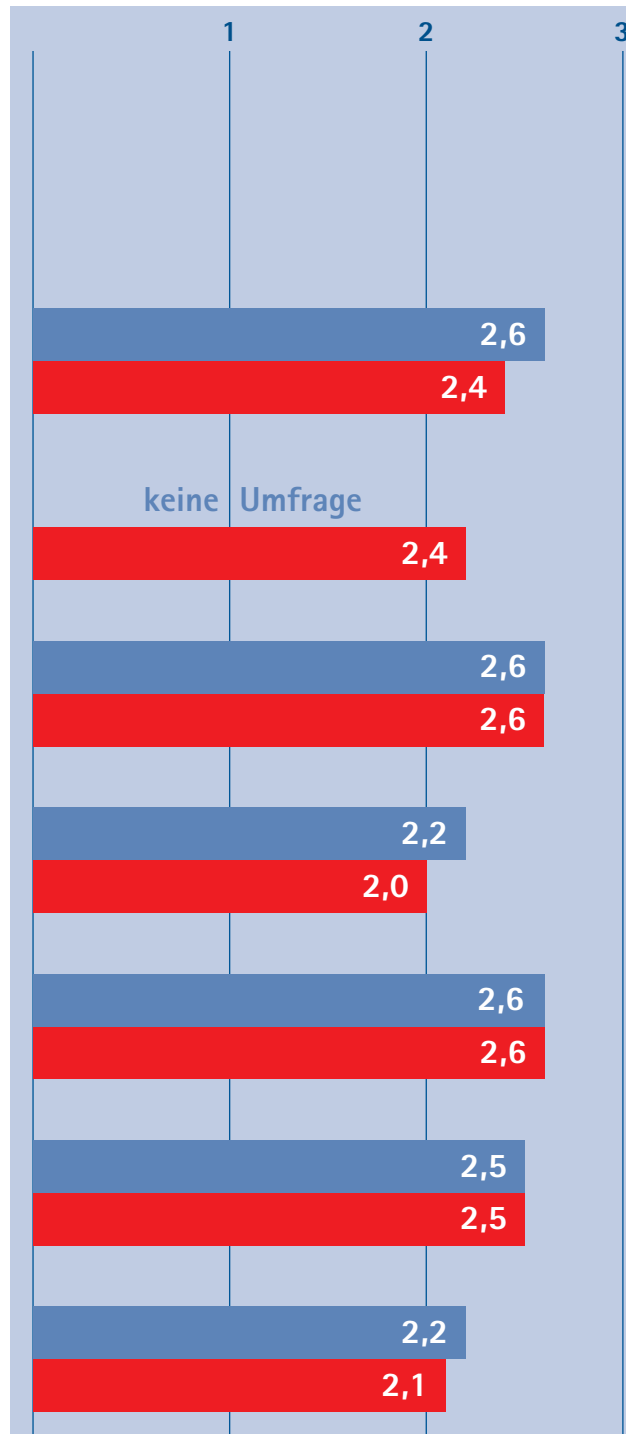
Prüfungsvorbereitungsbände („Lernen – Üben – Lösen“)

Newsletter „IHK Prüfer“

Textbände

Digitale Textbände

Newsletter „IHK Dozenten“



**2**

# Kundenumfrage

## Auswertung im Durchschnitt

# 2019-2020

Rückantworten 2020  
insgesamt von 62 IHK/BIZ

- 2019
- 2020

- 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?

Online-Shop der DIHK-Bildungs-GmbH

Broschüre IHK.Die Ausbildung

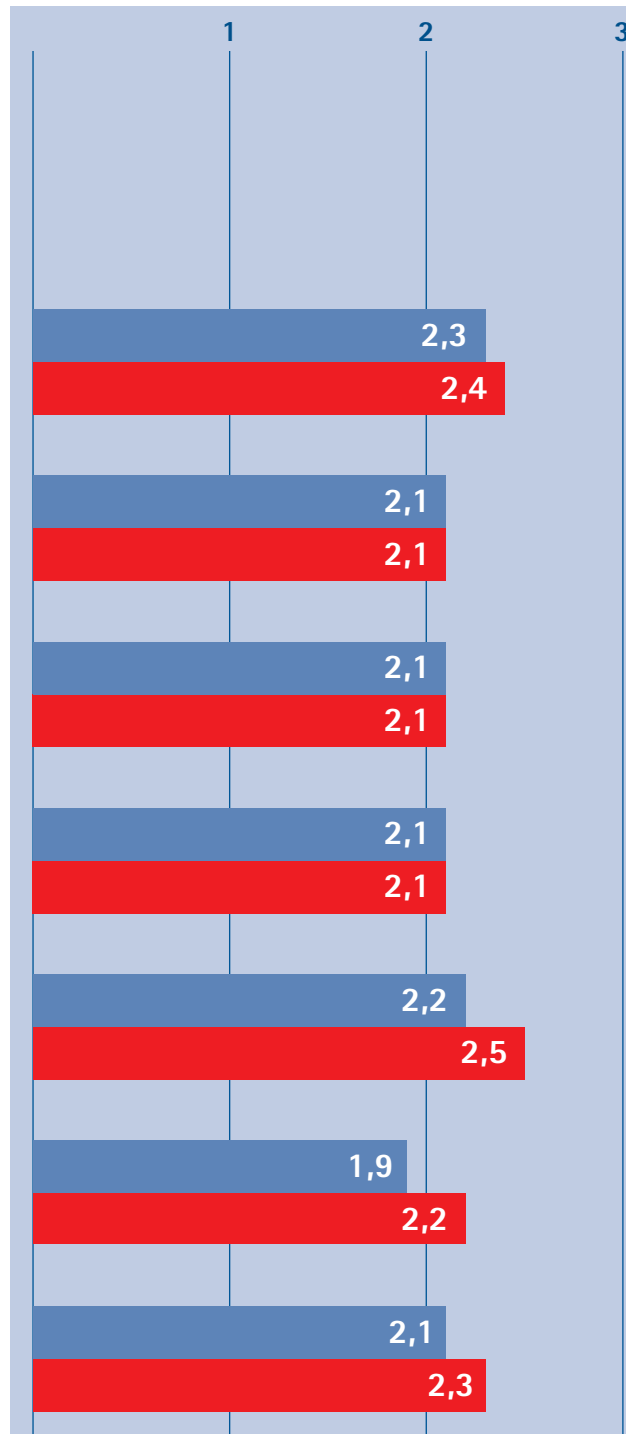
Broschürenreihe IHK.Die Weiterbildung

Broschüre „Top Abschlüsse. Top Perspektiven.“

Konzepte IHK Zertifikatslehrgänge

Seminare, Webinare, Online Trainings

Website [www.dihk-bildungs-gmbh.de](http://www.dihk-bildungs-gmbh.de)



3

# Kundenumfrage

## Auswertung im Durchschnitt

# 2019-2020

Rückantworten 2020  
insgesamt von 62 IHK/BIZ

■ 2019

■ 2020

1 = sehr gut

2 = gut

3 = befriedigend

4 = ausreichend

5 = mangelhaft

6 = ungenügend

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

	2019	2020
	Antworten	Antworten
Wenn sie rasch zur Verfügung stehen	42	33
Wenn sie zielgerichtet auf unseren Bedarf ausgerichtet sind	55	49
Wenn sie konsequent aktualisiert werden	52	47
Wenn mehr Umsetzungshilfen angeboten werden	16	13
Wenn es mehr Kurzinformationen über sie gibt	11	10
Wenn meine IHK stärker in die Entwicklung eingebunden wird	10	4
Wenn wir nicht auf andere Angebote zurückgreifen können	9	9

### 4. Wie informieren Sie sich?

	2019	2020
	Antworten	Antworten
E-Mails der DIHK-Bildungs-GmbH	43	44
Gesamtverzeichnis „Textbände und Lernen“	31	28
DIHK-Wissensmanagement	k. Umfr.	57
Direkte Anfragen bei der DIHK-Bildungs-GmbH	38	32
Webseite <a href="http://www.dihk-bildungs-gmbh.de">www.dihk-bildungs-gmbh.de</a>	56	39
Protokolle des AK Weiterbildung	43	27
Erfa-Kreis der Leiter von IHK-Bildungszentren	20	18
Länderreferentensitzungen	12	7
Ich bekomme keine regelmäßigen Informationen	1	1



# Kundenumfrage

## Auswertung im Durchschnitt

# 2019-2020

Rückantworten 2020  
insgesamt von 62 IHK/BIZ