

1. Wie beurteilen Sie insgesamt den Service der GmbH?

Service insgesamt

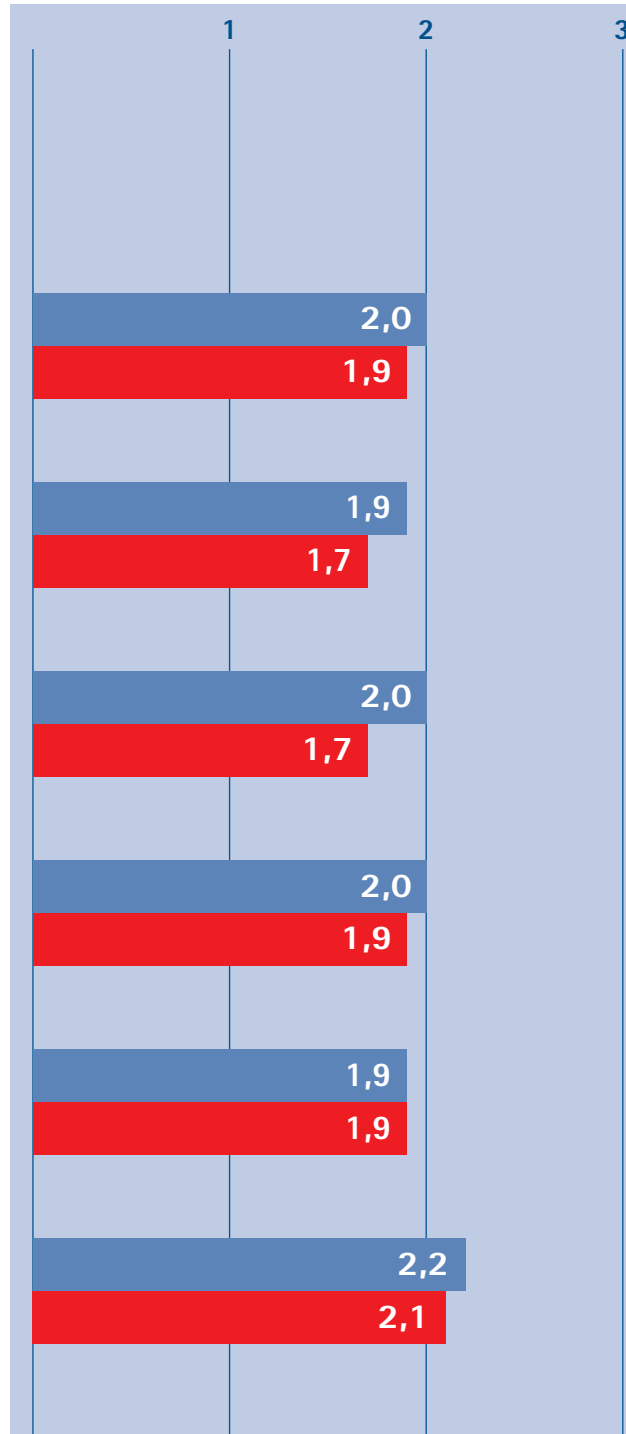
Als Kunde fühle ich mich stets gut und kompetent beraten

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

## 2020-2021

Rückantworten 2021  
insgesamt von 62 IHK/BIZ

■ 2020

■ 2021

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

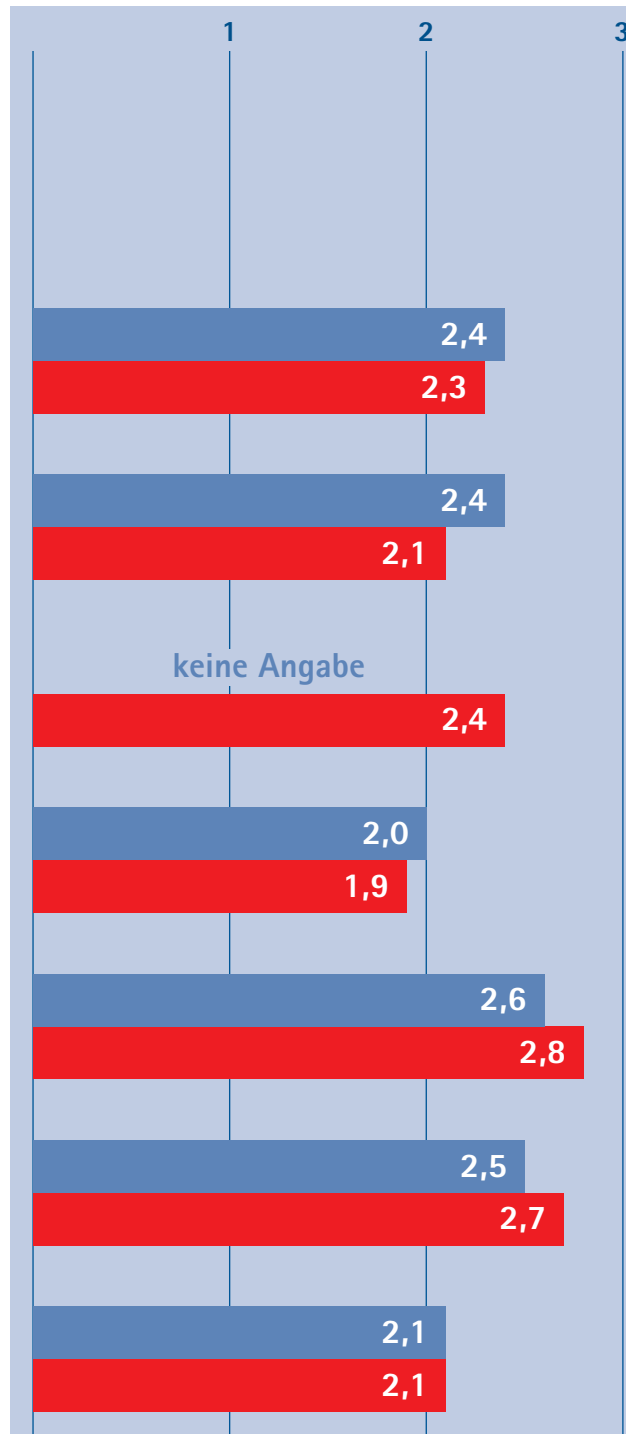
IHK-Kompetenz.PLUS (ISA-Weiterbildungssuchassistentin)

Newsletter „IHK Prüfer“

Textbände

Digitale Textbände

Newsletter „IHK Dozenten“



**2**

# Kundenumfrage

## 2020-2021

Rückantworten 2021  
insgesamt von 62 IHK/BIZ

- 2020
- 2021

- 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

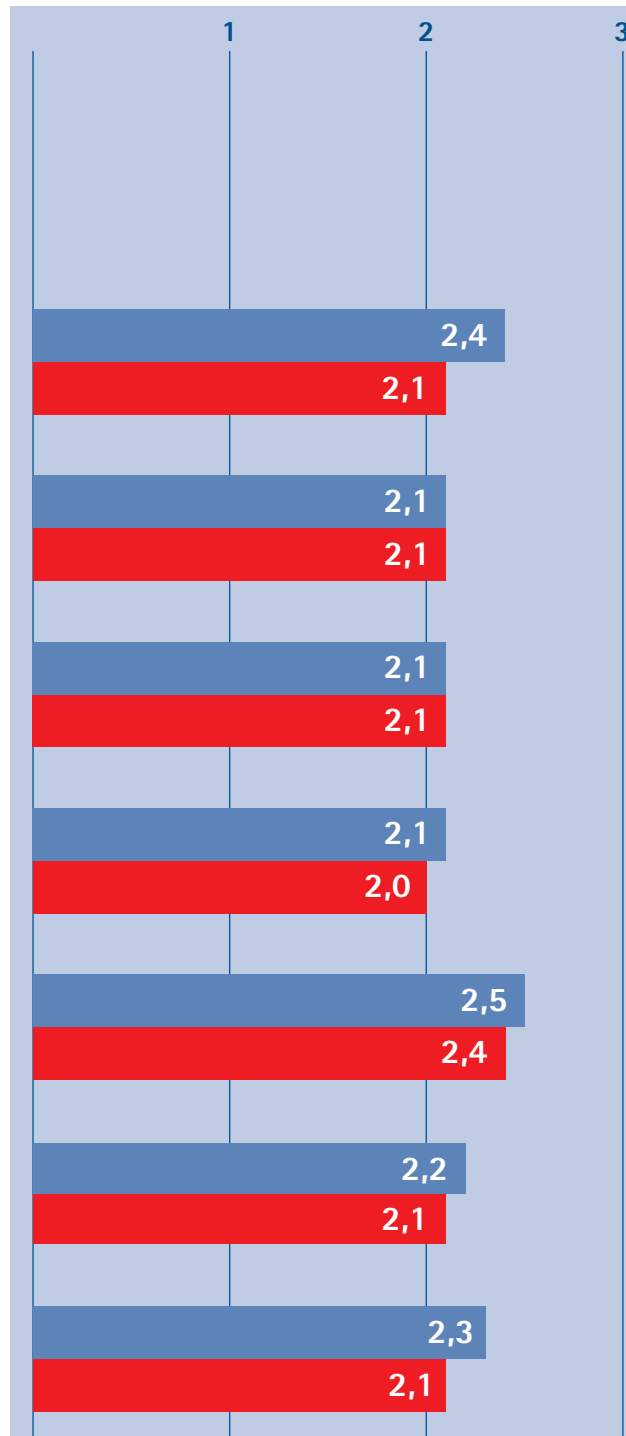
Broschürenreihe IHK.Die Weiterbildung

Broschüre „Top Abschlüsse. Top Perspektiven.“

Konzepte IHK Zertifikatslehrgänge

Live-Online-Trainings, Webinare, Seminare

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



3

# Kundenumfrage

## Auswertung im Durchschnitt

# 2020-2021

Rückantworten 2021  
insgesamt von 62 IHK/BIZ

■ 2020

■ 2021

1 = sehr gut

2 = gut

3 = befriedigend

4 = ausreichend

5 = mangelhaft

6 = ungenügend

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

	2020	2021
	Antworten	Antworten
Wenn sie rasch zur Verfügung stehen	33	30
Wenn sie zielgerichtet auf unseren Bedarf ausgerichtet sind	49	31
Wenn sie konsequent aktualisiert werden	47	33
Wenn mehr Umsetzungshilfen angeboten werden	13	9
Wenn es mehr Kurzinformationen über sie gibt	10	8
Wenn meine IHK stärker in die Entwicklung eingebunden wird	4	5
Wenn wir nicht auf andere Angebote zurückgreifen können	9	9

### 4. Wie informieren Sie sich?

	2020	2021
	Antworten	Antworten
E-Mails der DIHK-Bildungs-GmbH	44	38
Gesamtverzeichnis „Textbände und Lernen“	28	20
DIHK-Wissensmanagement	57	44
Direkte Anfragen bei der DIHK-Bildungs-GmbH	32	30
Webseite <a href="http://www.dihk-bildungs-gmbh.de">www.dihk-bildungs-gmbh.de</a>	39	32
Protokolle des AK Weiterbildung	27	25
Erfa-Kreis der Leiter von IHK-Bildungszentren	18	20
Länderreferentensitzungen	7	8
Ich bekomme keine regelmäßigen Informationen	1	0



# Kundenumfrage

## Auswertung im Durchschnitt

# 2020-2021

Rückantworten 2021  
insgesamt von 62 IHK/BIZ