

AUSWERTUNG ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE 2022



Liebe Kundinnen, liebe Kunden,

vielen Dank, dass sich so viele von Ihnen die Zeit genommen haben, unsere diesjährige Umfrage auszufüllen! Wir haben sie nun ausgewertet und möchten Ihnen die Ergebnisse hier kurz präsentieren.

Die Auswertung Ihrer Antworten ermöglicht es uns, neue Produkte ins Sortiment aufzunehmen, Kritikpunkte zu erfahren und an einer Verbesserung zu arbeiten. Sehr schön ist es natürlich, so viel lobende und motivierende Worte zu lesen und Ihre Wertschätzung auf einen Blick zu sehen.

Ihre individuellen Rückmeldungen haben wir angenommen, wo es möglich war und uns auch bei Ihnen persönlich zurückgemeldet, wenn Sie Ihre Kundennummer angegeben hatten. Sollte dennoch in Ihren Augen ein Thema offen sein, dann zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren.

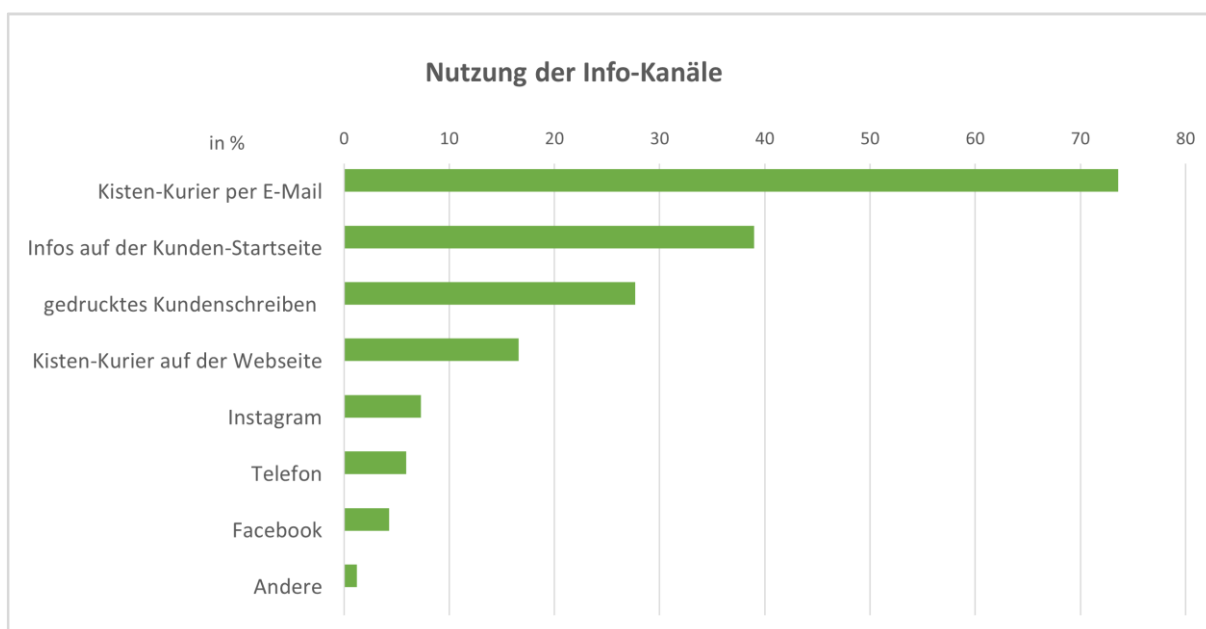
ZUFRIEDENHEIT MIT UNSEREM SERVICE

Die ersten Fragen zielten darauf ab, von Ihnen zu erfahren, wie zufrieden Sie mit unserem Lieferservice, Ihrem/Ihrer Fahrer*in und unserem Produktsortiment sind.

Mit Fahrer*in, Einhaltung des Abstellplatzes und der Kundenbetreuung sind mehr als 91 % unserer Kund*innen entweder sehr zufrieden oder zufrieden. Bezüglich der **Bearbeitung von Reklamationen** haben 72 % der teilnehmenden Kund*innen ihre Zufriedenheit angegeben. Wir sind uns bewusst, dass Bio-Lebensmittel oft empfindlicher und anfälliger für Schäden sind. Aber auch wenn Ihre Reklamation einen anderen Grund hat: Wir bemühen uns in jedem Fall, diese so schnell und einfach wie möglich für Sie zu bearbeiten.

ONLINE-SHOP, WEBSEITE UND INFORMATIONEN

Bei der Frage zu **unserem Online-Shop und unserer Webseite** haben wir sehr viele positive Rückmeldungen bekommen und es zeichnet sich generell eine große Zufriedenheit Ihrerseits ab. Deutlich über 90 % aller Teilnehmenden haben Infos zum Lieferservice und Unternehmen, die Übersichtlichkeit der Produktkategorien, die Darstellung der einzelnen Produkte, die Abwicklung des Bestellvorgangs und die Bedienfreundlichkeit als sehr gut oder gut eingeschätzt.



Welche unserer Info-Kanäle nutzen Sie, um sich zu informieren? Mehrfachnennung war möglich.



Diese Themen haben Sie als „sehr wichtig“ bewertet.

ZURIEDENHEIT MIT UNSEREM SORTIMENT

Die nächste Frage konzentrierte sich darauf, wie Sie unser Sortiment insgesamt bewerten. Die Mehrheit der Teilnehmenden finden **Qualität, Vielfalt, nachhaltige Verpackung und das regionale Angebot** unseres Sortiments sehr gut. Unsere **Preise** bewerten 18 % der Befragten als sehr gut und 71 % gut. Wir sind uns im Klaren darüber, dass die aktuelle Preissituation sehr schwierig ist. Die Preisschwankungen haben jedoch auch verschiedene Gründe: Zum einen steigen die Lebensmittelpreise gerade allgemein durch die erhöhte Inflation, zum anderen haben immer wieder Ernteauffälle durch Unwetter und Temperaturschwankungen sowie Lieferschwierigkeiten einen Einfluss.

LOB UND KRITIK

Die letzte Frage zielte darauf ab, von Ihnen persönliche Meinungen, Wünsche, Lob und Kritik zu erfahren. Dazu haben wir zahlreiche und ausführliche Meldungen von Ihnen erhalten.

In Bezug auf unser **Produktsortiment** möchten wir uns bedanken für die vielen Vorschläge! Wir gehen diese durch und prüfen, was in unser Sortiment passt. Sicherlich werden wir Vieles davon neu aufnehmen. Sie dürfen gerne Ihre Vorschläge auch weiterhin an uns herantragen.

Sämtliche Rückmeldungen bezüglich der **Qualität der Ware** nehmen wir uns natürlich sehr zu Herzen, geben dies an unsere Teamleiter*innen und unser Packteam weiter und ggf. auch an unsere Lieferbetriebe. Bitte reklamieren Sie schlechte oder beschädigte Ware gleich, wenn Sie Ihre Kiste auspacken. Wir kümmern uns dann um eine schnelle und einfache Lösung.

Manche von Ihnen haben in der Umfrage angemerkt, dass sie **nicht mehr zur gewohnten Zeit oder vom gewohnten Fahrer/von der gewohnten Fahrerin beliefert** werden. Wir optimieren stetig unsere Liefertouren, um effizienter zu fahren und möglichst kurze Strecken zurückzulegen. Darum kann es leider vorkommen, dass sich Ihre Lieferuhrzeit oder auch der Fahrer/die Fahrerin, der/die Sie beliefert, ändert.

Das Thema **Verpackungsmaterial** ist für viele unserer Kund*innen ein wichtiges Thema. Wir versuchen, auf möglichst alles an Verpackungsmaterial zu verzichten, aber so, dass weder Qualität noch Frische unserer Produkte darunter leiden. In den letzten Jahren konnten wir an vielen Stellen Verpackungsmaterial auf ökologische Varianten umstellen oder ganz einsparen. Bei manchen Produkten ist es jedoch nicht möglich, Ihnen einwandfreie und frische Ware ohne Verpackung zu liefern.

Wir bedanken uns nochmal herzlich bei allen Kund*innen für die rege Teilnahme an unserer Zufriedenheitsumfrage 2022. Die angekündigten Wertgutscheine und Turnbeutel wurden unter allen Teilnehmenden verlost und die Gewinner*innen bereits benachrichtigt.

Herzliche Grüße, Ihr Team der rollenden Gemüseboxe