

## Protokoll der Arbeitskreissitzung vom 14.03.2006

Tagesordnung:

1. Begrüßung
2. Rundgang Cybernarium
3. Vortrag “ **Kundenzufriedenheit** “
4. Verschiedenes

- Zu 1.) Der Regionalkreisleiter begrüßte den Referenten und die Teilnehmer, auch die Mitarbeiter des Cybernariums begrüßten die Teilnehmer und wünschten einen angenehmen Aufenthalt im Haus.
- Zu 2.) Die Teilnehmer wurden durch die einzelnen Exponate der Ausstellung geführt. Der Anfang machte ein elektronisches Planetarium wo 3 Dimensional die Erde und die Planeten sowie das Weltall dargestellt wurden. Es folgte ein virtueller Chemiebaukasten und das vom Computer belebte Model des Frankfurter Flughafens. Von dort ging es in eine virtuelle Druckwerkstatt und zu der Möglichkeit Pflanzen im Computer wachsen zu lassen. In einem Spiegelkabinett konnten sich die Teilnehmer von der Beeinflussbarkeit des menschlichen Geistes überzeugen. Mit einem virtuellen Rundgang im Dom endete dieser Teil der Führung und es wurden noch weitere Anwendungen der optischen Bildverarbeitung vorgeführt.
- Zu 2.) In einem interessanten und kurzweiligen Vortrag zum Thema:

### **Kundenzufriedenheit**

Die Referent, Herr Dipl. Ing. Köck t-mobil Darmstadt / Bonn, ging zunächst auf seine Person ein. Darauf stellte er das Unternehmen t-mobil als Tochter der Telekom vor.

Der Referent gab den Teilnehmern eine Übersicht über seine geplanten Themen und ging dann auf die Forderungen der Norm zu dem Thema Kundenzufriedenheit ein. Weiterhin machte er deutlich das es auch Forderungen der Kunden zu dem Prozess gibt. Er stellte anhand von Modellen den Prozess im Unternehmen zur Erforschung der Kundenerwartungen da und zeigte an diesen Beispielen die Vorgehensweise zur Erreichung der Kundenzufriedenheit.

Mit Hilfe des Kano Models wurde die Kundenzufriedenheit im Mobilfunk über mehrere Jahre dargestellt. So war auch leicht für den Zuhörer die Kundenerwartung der Mobilfunknutzer nachzuvollziehen.

Einen breiten Raum nahm die Messung und die dazu benötigten Messmittel der Kundenzufriedenheit ein. Der Referent erläuterte die unterschiedlichen Verfahren und deren Erkenntnisse für das Unternehmen. Weiterhin wurde die Normenreihe ISO 10001-3 vorgestellt die sich ebenfalls mit diesem Thema beschäftigt und für KMU auch eine Anregung zur Umsetzung enthält. Mit einer angeregten Diskussion wurde der Vortrag beendet.

- zu 3.) Der traditionsgemäße Umtrunk konnte aus Mangel an Teilnehmern nicht durchgeführt werden.

gez.: J. Wagner  
Regionalkreisleiter Darmstadt