

Wir sind für Sie da

Das Team von Swagelok Hamburg

Telefonisch für Sie erreichbar:



Anja Engwer
+49 4185 8080 - 25



Hapris Enclade
+49 4185 8080 - 30



Christine Petersen
+49 4185 8080 - 29



Sandra Markmann
+49 4185 8080 - 27



Sören Schulz
+49 4185 8080 - 13

Bei Ihnen vor Ort:



Sven Wiesinger
+49 172 454 88 73



Kuno Krüger
+49 172 454 88 11



Lars Löschmann
+49 172 454 88 16



Daniel Tietjen
+49 174 327 57 42



Achim Stenzel
+49 172 458 88 68



Karl Schmidt
+49 174 328 45 09

Swagelok Hamburg
Autorisiertes Vertriebs- und Servicezentrum der Swagelok Company, Solon, Ohio (USA).

All service marks and trademarks shown are owned and registered by Swagelok Company ·
www.swagelok.com · © 2015 Swagelok Hamburg · BEST Fluidsysteme GmbH



Ergebnisse

Kunden-Befragung

2014/ 2015

Die wichtigsten Erkenntnisse

Lieber Kunde,

wir freuen uns sehr über die vielen positiven Rückmeldungen, aber auch über die konstruktive Kritik, die wir von Ihnen erhalten haben.

Es ehrt uns, dass die Mehrheit der Teilnehmer sehr zufrieden mit uns und unseren Produkten ist. Und es zeigt, dass die vielen kleinen und großen Schritte, die wir in der Vergangenheit unternommen haben, um noch besser zu werden, nicht umsonst waren.

96 %

haben sehr hohe Erwartungen an Swagelok und wissen, dass wir uns sofort darum kümmern, wenn etwas schief geht.

95 %

bestätigen: auf uns ist absolut Verlass.

91 %

der Befragten sind der Meinung, dass Swagelok sich sehr um seine Kunden kümmert - was uns besonders gefreut hat.

93 %

bestätigen uns eine sehr gute Produktqualität. Bei 16% haben wir die Erwartungen sogar übertroffen.

84 %

empfinden uns als einen zuverlässigen Partner für technische Ideen und Umsetzungen.

93 %

machen gern mit uns Geschäfte

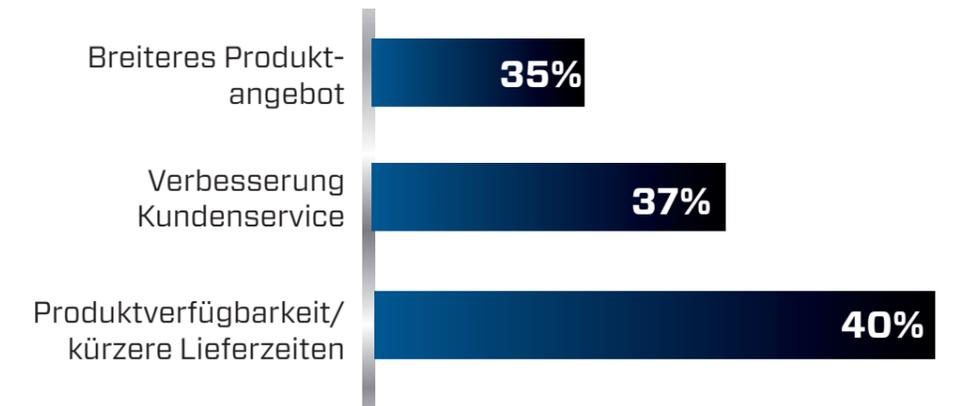
Qualität hat ihren Preis

Unsere Produkte sind in vielen Branchen gefragt. Je nach Anwendung, sind die Anforderungen an Fluidkomponenten sehr verschieden. Da ist es keine Überraschung, dass unser Preis-Leistungsverhältnis von Branche zu Branche unterschiedlich bewertet wird.

Wir von Swagelok haben bereits seit unserer Gründung im Jahr 1947 den Anspruch, höchste Qualität zu liefern. Diesen verfolgen wir kompromisslos, denn wir wollen, dass unsere Kunden sich in puncto Leistung und Sicherheit stets auf unsere Produkte verlassen können. Diese Ausrichtung spiegelt sich wider in unserer Kundenbindung: 69% unserer Kunden bevorzugen Produkte von Swagelok gegenüber dem Wettbewerb.

Ihr Feedback - Unser Ansporn

Einer der wichtigsten Punkte unserer Umfrage war, zu erfahren, was Ihnen wichtig ist. Diese Information ist essentiell für die Erfüllung unserer Vision „die Bedürfnisse unserer Kunden wirklich zu verstehen und danach zu handeln.“ Gleichzeitig können wir Ihnen versichern, dass wir im Zuge unserer kontinuierlichen Verbesserung bereits auf dem besten Weg sind, die von Ihnen genannten Wünsche zu realisieren.



Unser Produktangebot erweitern wir kontinuierlich. So konnten wir im vergangenen Jahr unser Sortiment um 3.000 Standardprodukte auf nun insgesamt 10.000 erweitern. Auch zu unseren 300.000 Spezialprodukten kommen stetig Neuentwicklungen hinzu. Und mit Swagelok® Custom Solutions realisieren wir für Sie noch viel mehr.

Unseren Kundenservice konnten wir durch eine interne Umstrukturierung sowie durch zwei neue Kollegen in der Auftragsabwicklung erheblich anpassen. So werden wir zukünftig Ihre Anfragen und Aufträge schneller bearbeiten können. Auch das Swagelok Hamburg Serviceangebot steht dieses Jahr in unserem Fokus. Wir konzentrieren uns hierbei auf die Überarbeitung und Neugestaltung unserer Schulungen sowie Schulungsunterlagen und werden die Inhalte anhand Ihres Feedbacks modularer ausrichten. Dadurch erhalten Sie ein auf Sie zugeschnittenes Schulungspaket, welches zusätzlich Raum für individuelle Themenbereiche lässt.

Die Verkürzung der Lieferzeiten ist ein Thema, das Ihnen genauso am Herzen liegt wie uns. Auch hier wurden bereits erste Schritte in die richtige Richtung unternommen. Swagelok USA hat die Lieferkette optimiert und neue Kapazitäten geschaffen, die sich schon bald positiv auf die Lieferzeiten auswirken werden. Unseren eigenen Lagerbestand haben wir ebenfalls erheblich gesteigert, so dass wir im Schnitt täglich über 280.000 Einzelteile lokal verfügen können.