



Wir machen Recycling einfach.

*Benchmark-Ergebnisse*

*Recycling Kontor*  
Kundenmonitor 2015

# Kundenmonitor 2015

## Einleitung



Mit dem Ziel noch besser zu werden, haben wir im Herbst 2015 erstmals unsere Kunden direkt zu relevanten Leistungsaspekten von Recycling Kontor befragt.

Das Monitoring durch unsere Kunden ist Teil unserer Bestrebungen für mehr Transparenz im Markt. Auch in diesem Jahr wird es wieder eine Kundenbefragung geben.

Etwa 20 Prozent der adressierten Kunden haben 2015 an der Online-Befragung teilgenommen. Damit liegt uns ein guter Indikator für die Stärken und Schwächen unserer Arbeit vor.

Darüber hinaus lieferte die Befragung aufschlussreiche Benchmarks über die Bedürfnisse im Recycling-Markt.

Gern teilen wir diese Ergebnisse mit Ihnen.

Ihr

Recycling Kontor Team

# Preis-/Leistungsverhältnis spricht für Recycling Kontor

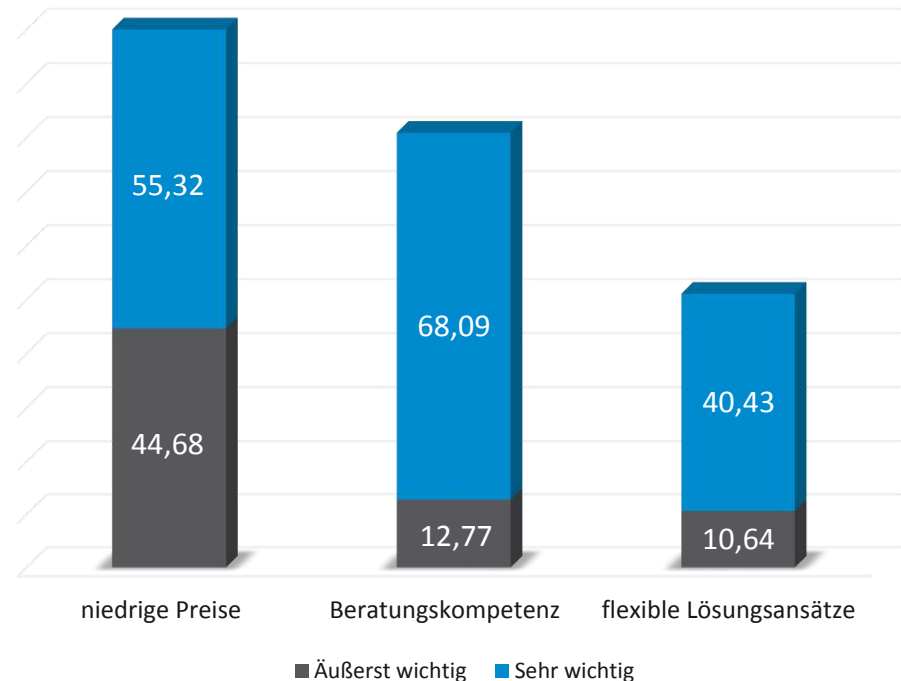


Niedrige Preise sind für alle Teilnehmer der Befragung „äußerst wichtig“ bis „sehr wichtig“.

Danach folgt die Bedeutung der Beratungskompetenz, die 81 Prozent als „äußerst wichtig“ bis „sehr wichtig“ bezeichnen.

Flexible Lösungsansätze erachten 51 Prozent als „äußerst wichtig“ bis „sehr wichtig“.

Wie wichtig sind für Sie bei der Auswahl eines Recyclingdienstleisters.....?  
(in Prozent)



Quelle: Recycling Kontor, Kundenmonitor 2015  
[www.recycling-kontor.koeln](http://www.recycling-kontor.koeln)

# Recycling Kontor trifft den Nagel auf den Kopf



Neun von Zehn der Befragungsteilnehmer gaben an, dass sie sich aufgrund des Preis-/ Leistungsverhältnisses für Recycling Kontor entschieden haben.

Knapp 28 Prozent begründen ihre Entscheidung für Recycling Kontor mit der hohen Beratungskompetenz.

Für etwa jeden Fünften waren unsere schnellen Reaktionszeiten und unsere individuellen Leistungsangebote ausschlaggebend.

Jeder Siebte schätzt besonders unsere Unabhängigkeit.

## Warum haben Sie sich für Recycling Kontor entschieden? (in Prozent, Mehrfachnennungen möglich)

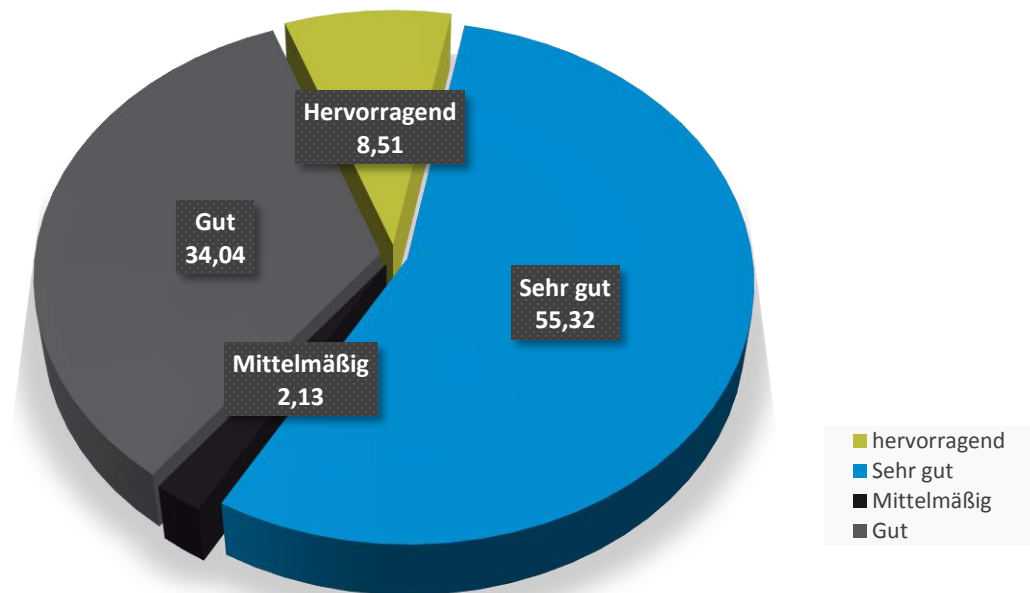


Quelle: Recycling Kontor, Kundenmonitor 2015  
[www.recycling-kontor.koeln](http://www.recycling-kontor.koeln)

# Vorgaben erreicht

98 Prozent der Teilnehmer gaben zudem an, dass die gesteckten Vorgaben von Recycling Kontor „hervorragend“ bis „gut“ erreicht wurden.

Wie gut wurden Ihre Vorgaben und Ziele durch das Recycling Kontor erreicht?  
(in Prozent)



Quelle: Recycling Kontor, Kundenmonitor 2015  
[www.recycling-kontor.koeln](http://www.recycling-kontor.koeln)

# Unsere Kunden entscheiden sich gern wieder für uns

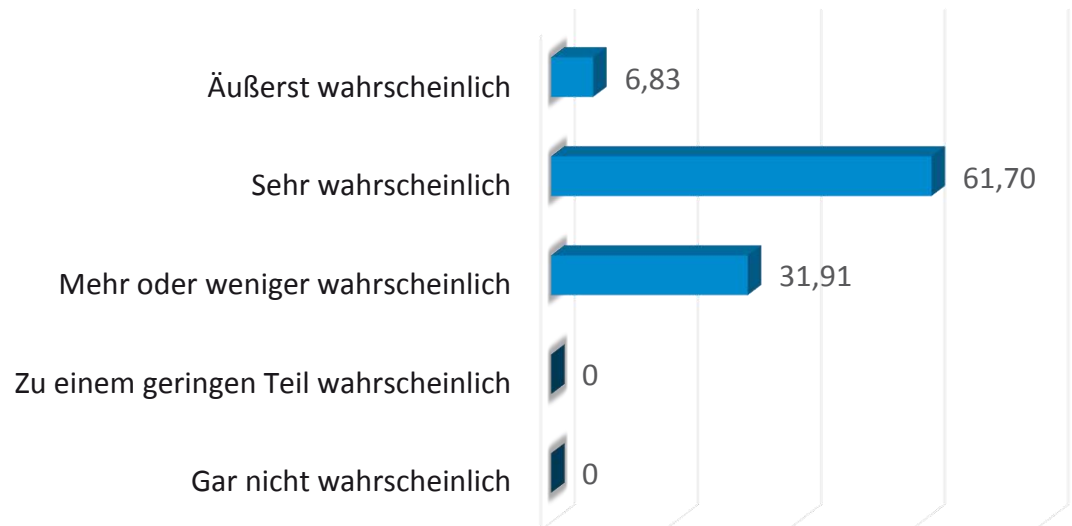


Wer einmal Kunde von Recycling Kontor ist, der bleibt uns treu.

Mehr als zwei Drittel der Umfrageteilnehmer halten es für äußerst bzw. sehr wahrscheinlich, dass sie weiterhin mit uns zusammenarbeiten.

Ein weiteres Drittel bewertet die Chance auf eine Fortführung der Zusammenarbeit mit Recycling Kontor als „mehr oder weniger wahrscheinlich“.

**Wie wahrscheinlich werden Sie auch in Zukunft mit Recycling Kontor zusammenarbeiten?**  
(in Prozent)



Quelle: Recycling Kontor, Kundenmonitor 2015  
[www.recycling-kontor.koeln](http://www.recycling-kontor.koeln)



Recycling Kontor Vertriebs GmbH Co. KG

Waltherstraße 49-51

51069 Köln

[www.recycling-kontor.koeln](http://www.recycling-kontor.koeln)