

Neuer Fragebogen zur Qualität der gelieferten Dienstleistungen

STAR Servicios Lingüísticos, Ihr Übersetzungsunternehmen mit Sitz in Barcelona, schreitet unermüdlich weiter auf dem Pfad der kontinuierlichen Verbesserung.

Seit dem 1. Juni bietet das spanische Unternehmen seinen Kunden die Möglichkeit, mit jedem gelieferten Projekt einen kurzen Fragebogen zur Kundenzufriedenheit auszufüllen. Auf diese Weise ermittelt STAR Servicios Lingüísticos kontinuierlich die Meinung seiner Kunden über die Qualität der gelieferten Dienstleistungen. Ziel dieser Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems von STAR besteht darin, mögliche Gründe für Unzufriedenheiten beim Kunden schnell herauszufinden. Außerdem möchte man sich auf diese Weise ein umfassenderes Bild der Kundenanforderungen machen, um die Dienstleistungen immer besser an diese Bedürfnisse anpassen zu können. Die Fragebögen ergänzen die jährliche Umfrage zur Kundenzufriedenheit, die STAR Servicios Lingüísticos seit der Einführung des Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001 im Jahre 2007 durchführt.



Customer satisfaction enquiry

Project: [66896] 20150612-Opération préventive
Reference: 4963
Contact person:
Project Manager: (IV2)

Punctuality of the delivery	Before the deadline <input type="radio"/>	On time <input type="radio"/>	Late <input type="radio"/>
Compliance with the scope of the order / quote	Excellent <input type="radio"/>	Average <input type="radio"/>	Poor <input type="radio"/>
Fulfillment of your expectations	Exceeds expectations <input type="radio"/>	Meets expectations <input type="radio"/>	Does not meet expectations <input type="radio"/>
Quality of the product	Good <input type="radio"/>	Average <input type="radio"/>	Poor <input type="radio"/>
Quality of the service	Good <input type="radio"/>	Average <input type="radio"/>	Poor <input type="radio"/>
Observations	<input type="text" value="I've checked spelling, termino and formatting and everything was ok"/>		

Mithilfe des GTMS, dem Translation Management System von STAR, wird der online ausgefüllte Fragebogen automatisch mit dem dazu gehörigen Projekt gespeichert, so dass er jederzeit abgefragt werden kann. Darüber hinaus ergänzen die Ergebnisse die Leistungskennzahlen, mit denen STAR Servicios Lingüísticos die Performanz seines Qualitätsmanagementsystems misst. Die Einführung des Fragebogens ist so ein weiterer Beweis für das Qualitätsengagement des katalanischen Unternehmens.

Über STAR Servicios Lingüísticos

Das Übersetzungsunternehmen STAR Servicios Lingüísticos [<http://www.star-spain.com/>] wurde 1999 in Barcelona als Teil der STAR-Gruppe ins Leben gerufen. Die STAR-Gruppe ist mit 44 Niederlassungen und über 800 Mitarbeitern weltweit vertreten und ist eines der führenden Unternehmen auf den Gebieten der technischen Übersetzung und der Entwicklung von Sprachtechnologien. Zu den Kunden des seit seiner Gründung stetig wachsenden Unternehmens gehören u. a. BMW, Bosch, BSH, Bulgari, Renault, Roche, Siemens, Toyota oder Volkswagen. STARs Schlüssel zum Erfolg liegt darin, seinen Kunden für die internationale Kommunikation qualitativ hochwertige Lösungen zu einem guten Preis anbieten zu können. STAR ist nach ISO 9001-2008 und UNE EN 15038 zertifiziert.