

# Kundenzufriedenheit 2018

Bestattungsinstitut Huether- Heissler im Rahmen des internen Audits 2019 zur  
Markenzeichenordnung

*Wie sind Sie auf unser Bestattungshaus aufmerksam geworden?*

Tradition 6,93 %	Empfehlung 35,6 %	Internet 3,08 %
Zeitungsanzeige 4,62 %	Telefonbuch 1,54 %	persönliche Bekanntschaft 8,47 %
räumliche Nähe 30,2 %	Sonstiges 10,1 %	

*Wie beurteilen Sie unsere Bestattungsdienstleistungen?  
(durchschnittliche Schulnote)*

Beratung/Trauergespräch	1,4
Abholung/Überführung	1,2
Trauerfeier/Beisetzung	1,3
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,5

Zulieferer: Blumen, Zeitung 2

*Kennen Sie das Markenzeichen für qualifizierte Bestattungsunternehmen?  
(Angaben in Prozent)*

Antwort „ja“ 11,5 %      Antwort „nein“ 46,2 %

Wenn ja, haben Sie unser Unternehmen deshalb ausgewählt?  
6,93 %

*Wissen Sie, dass Markenzeichenbetriebe nach DIN EN ISO 9001:2018 zertifiziert sind?*

Antwort „ja“ 9,24 %      Antwort „nein“ 47 %

Wenn ja, haben Sie unser Unternehmen deshalb ausgewählt?  
5,39 %

Qualitätsansprechpartner geprüft und bestätigt:

Ort:

Name des Qualitätsansprechpartners (Vor- und Zuname):

Name des Firmeninhabers/Bevollmächtigten (Vor- und Zuname):

Ja

Rastatt

Alexander Heissler

Otto Heissler



Management  
System  
ISO 9001:2015  
[www.tuv.com](http://www.tuv.com)  
ID 9108621148