

Fragebogen zur Kundenzufriedenheits-Studie

Name des Kunden: Johann Finger

Adresse: Maibella, Torre Real, Edif. Diana Apt. 17-4

Auftragsnummer: Art des Auftrages: Renovierung, Fenster etc.

Bitte machen Sie ein Kreuz an der Ihres Eindrucks entsprechenden richtigen Kästchens:
5 = ausgezeichnet, 4 = gut, 3 = durchschnittlich, 2 = nicht sehr gut, 1 = sehr schlecht.

1. Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität unserer Produkte?

5 4 3 2 1

2. Wie bewerten Sie die Qualität unseres Services insgesamt vom ersten Kontakt bis zur Montage/Bauarbeiten?

5 4 3 2 1

3. Wie pünktlich waren unsere Arbeiter?

5 4 3 2 1

4. Wie höflich und freundlich waren sie?

5 4 3 2 1

5. Wie sauber und ordentlich haben sie die Baustelle am Ende des Tages verlassen?

5 4 3 2 1

6. Wurden Ihre Wünsche respektiert und fühlten Sie sich stets gut behandelt?

5 4 3 2 1

7. Gab es einen Monteur/Bauarbeiter, den Sie besonders lobenswert erwähnen möchten, weil er sich in seinem Umgang, der Präsentation oder Professionalität während der Arbeiten ausgezeichnet hat?

Wenn ja, wer? Vom Chef bis zum letzten Mitarbeiter - sehr gut!

8. Wir möchten Sie gerne einladen, uns Ideen mitzuteilen, die Ihnen vielleicht beim Ablauf gekommen sind und die dazu dienen könnten, unseren Dienst am Kunden noch zu verbessern. Und bitte Ihre ehrliche Meinung, -was können wir aus Ihrer Sicht noch tun oder verbessern?

.....

9. Würden Sie uns wieder beauftragen?:

Ja

Nein

10. Zum Abschluss erlauben Sie uns bitte noch folgende Frage:
Können Sie uns mit gutem Gewissen weiterempfehlen?

Ja

Nein

Wenn Sie „Ja“ angekreuzt haben, möchten wir Sie bitten, uns nachfolgend einige Namen und Telefonnummern von Freunden, Nachbarn, Familienmitgliedern oder Bekannten zu geben, von denen Sie meinen, dass sie sich für unsere Produkte interessieren könnten?:

1

2

3

4

5

Wenn Sie die Frage 9 oder 10 mit „Nein“ angekreuzt haben, würden wir uns freuen, wenn Sie uns erzählen, warum das nicht der Fall ist. Gerne schicken wir einen qualifizierten Mitarbeiter, um dies mit Ihnen persönlich zu besprechen.

.....

.....

.....

11. Dürfen wir diese Auswertung auf unserer Homepage veröffentlichen?

Ja

Nein

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für die Ausfüllung dieses Fragebogens genommen haben. Wir schätzen es sehr, und Ihre Meinung ist uns wirklich wichtig!

Gerne holen wir diese Bewertung auch bei Ihnen persönlich ab, wenn Sie das bevorzugen.

Mit den besten Wünschen und allzeit viel Freude mit unseren Produkten!

André Jensen
Geschäftsführer
Pro Tec Gruppe

tel: (+34) 952 587 573

fax: (+34) 952 587 543

e-mail: info@grupo-protec.com

www.grupo-protec.com

