

## Fragebogen zur Kundenzufriedenheits-Studie

Name des Kunden:..... KLEGER .....

Adresse: ..... COSTA NATURA, APT. 637+601, ESTEPONA .....

Auftragsnummer:..... Art des Auftrages: FENSTER-TÜREN .....

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 Ausführung des Bauvorhabens?

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

5  4  3  2  1

7. Gab es einen Mitarbeiter unseres Unternehmens, den Sie besonders lobenswert erwähnen möchten, weil sie/er sich in seinem Umgang, der Präsentation oder Professionalität während der Zusammenarbeit ausgezeichnet hat?

Wenn ja, wer? .....

*kein  
ist ausreichend  
Team koordiniert*

*von  
von  
(den*

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 ..... bereits innerhalb Costa Natura weiterempfehlen.
- 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 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

