

## Fragebogen zur Kundenzufriedenheits-Studie

Name des Kunden: Cornelia Joeger

Adresse: Calle Pinillo - Sur 4 Torremolinos

Datum: 22/11/2018 Auftragsart: Fenster

Bitte kreuzen Sie das zutreffende Kästchen nach folgenden Bewertungskriterien an:

5 = ausgezeichnet    4 = gut    3 = durchschnittlich    2 = nicht gut,    1 = schlecht

1. Wie bewerten Sie die 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. Wurde auf Ihre Wünsche und Anforderungen eingegangen?    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? Adrian + Franzi ebenfalls Armida + Claudia

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?

Seit Mai 2018 habe ich auf diese Fenster gewartet angeblich falsche Namensführung, Ferien und keine Weiterleitung innerhalb der Firma an Information.

Telefon service "Silvia" sollte eine Schulung machen, "Lächeln Sie kam Telefon" Freundlichkeit + Kompetenz wäre zu

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

*habe ich schon, an meine Nachbarin, Walter ect. - -*

11. Wenn Sie die Frage 9 und 10 mit „Ja“ angekreuzt haben, möchten wir Sie bitten, uns an Ihre Freunde, Nachbarn, Familienmitgliedern und Bekannte zu empfehlen! Wir würden uns sehr darüber freuen! Vielen Dank im Voraus!

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

.....  
.....  
.....  
.....

13. Dürfen wir diese Auswertung auf unserer Homepage veröffentlichen? Ja  Nein

Es geht uns um eine ehrliche Darstellung unseres Unternehmens und daher versprechen wir, Ihre Bewertung zu veröffentlichen, unabhängig davon, wie sie ausfallen sollte!  
Gerne können Sie sich davon überzeugen, dass dies so ist, in dem Sie auf unserer Internet-Seite [www.protecgruppe.com](http://www.protecgruppe.com) die Spalte „Kundenreaktionen“ aufrufen.

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

Bitte uebergeben Sie den ausgefüllten Fragebogen einem Mitarbeiter oder senden ihn an die Email-Adresse: [info@grupo-protec.com](mailto:info@grupo-protec.com).  
**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](mailto:info@grupo-protec.com)  
[www.grupo-protec.com](http://www.grupo-protec.com)

