



Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

A. Persönlicher Kontakt und Auftragsabwicklung

1 = sehr zufrieden 2 = zufrieden
 3 = weder noch 4 = unzufrieden
 5 = sehr unzufrieden
 6 = nicht bewertbar

Wie zufrieden waren Sie mit der/ dem/ den

Bitte ankreuzen

		1	2	3	4	5	6
1.	Qualität der ausgeführten Arbeiten?						
2.	Einhaltung von Terminen und Wartezeit?						
3.	Öffnungszeiten?						
4.	Freundlichkeit der Mitarbeiter?						
5.	Telefonannahme?						
6.	Warteräumlichkeiten/ Wartezone?						
7.	Shopangebot?						
8.	Preis-/ Leistungsverhältnis der Reparaturarbeiten?						
9.	Preis-/ Leistungsverhältnis des Shopangebots						
10.	Transparenz der Rechnung?						

B. Kommunikation und Statistik.

1. Wie wurden Sie zum ersten Mal auf uns aufmerksam (bitte ankreuzen; Mehrfachnennung möglich)?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Gelbe Seiten | <input type="checkbox"/> von der Straße aus im Vorbeifahren |
| <input type="checkbox"/> Persönliche Empfehlung | <input type="checkbox"/> Zeitungswerbung |
| <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> sonstiges (Bitte eintragen) _____ |

2. Können Sie sich vorstellen auch in Zukunft Kunde unserer Werkstatt/ unseres Shops zu sein (bitte ankreuzen)?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ganz Bestimmt | Bestimmt | Eventuell | Bestimmt nicht | Ganz bestimmt Nicht |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Statistische Daten:

Postleitzahl (bitte eintragen): _____

- Kundenart:
- | | |
|-----------------------|----------------|
| <input type="radio"/> | Privatkunde |
| <input type="radio"/> | Geschäftskunde |
- Branche (bitte eintragen): _____