

Kundenbefragung

Fragebogen

Nr.	Kundenbefragung	Kundenaussage
1	Wie hat Ihnen die Erledigung des letzten Auftrags, des letzten Kaufs, gefallen (1 = Sehr gut, 6 = Ungenügend)?	
2	Gibt es Faktoren, die Sie (besonders) gestört haben?	
3	Hat es solche oder ähnliche Probleme in der Vergangenheit schon einmal gegeben?	
4	Wie gut ist unser Angebot aus Ihrer Sicht (z.B. vollständig, lückenhaft, Service, 1 = Sehr gut, 6 = Ungenügend)?	
5	Gibt es etwas, das Sie im Moment konkret vermissen (evtl. Vorschläge machen)?	
6	Welche Faktoren sind für Sie kaufentscheidend (z.B. Qualität, Preis, Service, Mehrfachnennungen möglich)?	
7	Können Sie uns sagen, was wir aus Ihrer Sicht insgesamt besonders gut machen?	
8	Können Sie uns sagen, was wir aus Ihrer Sicht insgesamt weniger gut machen?	
9	Haben Sie sich schon einmal bei uns beschwert?	
10	Was war der Grund hierfür?	
11	Wie zufrieden waren Sie mit der Beschwerdeabwicklung (1 = Sehr gut, 6 = Ungenügend)?	
12	Warum waren Sie nicht zufrieden?	
13	Warum waren Sie zufrieden?	
14	In welchen Fällen würden Sie zum Wettbewerb wechseln (z.B. Servicemängel, unfreundl. Personal, Mehrfachnennungen mögl.)?	
15	Sagen Sie uns abschließend bitte noch, welche Gesamtnote Sie für unser Unternehmen vergeben (1= Sehr gut, 6 = Ungenügend)	
16	Was sollen wir besser machen ?	
17		
18		
19	Sonstige Angaben:	

Bitte geben Sie uns zum Schluss noch einige statistische Informationen zu Ihrer Person (optional):

Kunde seit (Jahr, Schätzung genügt):	
Name, Anschrift :	
Auftrag vom: / Art der Arbeiten:	
Unterschrift Kunde	