

Kundenzufriedenheit

Rücksendung gerne auch per Fax: 0208 99 49 618
oder per E-Mail an: info@elektro-koppen.com

Liebe Kundin, lieber Kunde,

wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen, das Sie unserem Unternehmen entgegengebracht haben.

Ein Handwerksunternehmen lebt von der Zufriedenheit und der Weiterempfehlung seiner Kunden. Mit der Beantwortung der folgenden Fragen geben Sie uns wertvolle Informationen darüber, ob die von uns erbrachten Leistungen Ihren Erwartungen entsprochen haben. Sie leisten so einen wesentlichen Beitrag zur ständigen Verbesserung unserer Dienstleistung, die Ihnen und zukünftigen Kunden zugutekommt.

Als Dankeschön erhalten Sie von uns für die Rücksendung eine Gutschrift auf Ihre nächste Rechnung **in Höhe von 10,00 €** (Gültigkeit 1 Jahr).

Bitte bewerten Sie die Fragen indem, Sie die Felder 1 - 4 ankreuzen:



- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Wurden Sie am Telefon kompetent und freundlich beraten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Wurde Ihr Auftrag schnell und pünktlich ausgeführt (Terminvereinbarung, Rückruf, Pünktlichkeit)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Waren Sie mit der Qualität der ausgeführten Arbeit/en zufrieden? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Wie beurteilen Sie das Auftreten und das Erscheinungsbild unserer Mitarbeiter (Verhalten, Freundlichkeit, Arbeitskleidung)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Wurden Sie nach Abschluss der Arbeiten ausreichend informiert? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Wurde der Arbeitsplatz/die Baustelle von unseren Mitarbeitern sauber und aufgeräumt hinterlassen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ist der Rechnungsbetrag für die ausgeführte Arbeit angemessen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Ist die Rechnung aussagefähig und nachvollziehbar? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit unseren Leistungen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Welche Anregungen und Verbesserungsvorschläge haben Sie für uns? | | | | |

11. Wie haben Sie von unserem Unternehmen erfahren?

- | | | |
|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Zeitungsanzeige | <input type="checkbox"/> Empfehlung | <input type="checkbox"/> Eigene gute Erfahrung |
| <input type="checkbox"/> Gelbe Seiten | <input type="checkbox"/> Internet | <input type="checkbox"/> |

12. Bitte informieren Sie mich über besondere Angebote per Email :

Name Kunde: _____

Anschrift: _____

Datum/Unterschrift: ____ . ____ . ____ _____

Intern in Tabelle „Kundenzufriedenheit“ eingetragen am: _____ von _____ Monteur: _____
--