

## Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

Bitte vergeben Sie Zufriedenheitsnoten

- 1 außerordentlich zufrieden
- 2 sehr zufrieden
- 3 zufrieden
- 4 weniger zufrieden
- 5 unzufrieden

### Leistungsangebot

Wie zufrieden sind Sie mit unserem Service?

1      2      3      4      5

Mängel wurden zwar erkannt, aber nur teilweise behoben.

1      2      3      4      5

Es wurden Reparaturen durchgeführt, die nicht im Auftrag angegeben wurden und nicht mit uns besprochen waren.

1      2      3      4      5

Hätten Sie gerne mehr Information über das Leistungsspektrum?

ja                      nein

Was sollen wir in unser Leistungsspektrum zusätzlich aufnehmen?

Mitarbeitererscheinung

Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit am Telefon?

1      2      3      4      5

Sind unsere Mitarbeiter kompetent?

1      2      3      4      5

Hat sich unser Berater genügend Zeit für die Beratung genommen?

1      2      3      4      5

Wie wurden Reklamationen in der Vergangenheit bearbeitet?

1      2      3      4      5

Allgemeine Beurteilung

Wurden die zugesagten Termine eingehalten?

1      2      3      4      5

Wir sind für Sie von Montag bis Samstag von \_\_\_\_\_ Uhr bis \_\_\_\_\_ Uhr erreichbar.  
Ist diese Erreichbarkeit für Sie ausreichend?

1      2      3      4      5

Möchten Sie außerhalb der Öffnungszeiten einen Anrufbeantworter nutzen, um  
Nachrichten oder Bestellungen zu hinterlassen?

ja                      nein

Wurde der zuvor genannte Preisrahmen wesentlich überschritten?

ja

nein

Würden Sie unseren Meisterbetrieb aufgrund Ihrer Erfahrungen weiterempfehlen?

1

2

3

4

5

Fühlen Sie sich bei uns als Stammkunde?

ja

nein

Wenn Sie Ihre Erfahrungen zusammenfassen, geben Sie uns die Note:

1

2

3

4

5

Haben Sie Anregungen?

***Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme***

**Dürfen wir Ihnen Information zu folgenden Themen zusenden?**

Reinigung und Pflege von Hörgeräten

Rücknahme verbrauchter Batterien

Besser Radio und Fernsehen hören

Sicher telefonieren

Haustürglocke und Telefonläuten besser wahrnehmen

Zubehör zu meinem Hörgerät

Fragen zur Tinnitusproblematik

Bitte senden Sie die Information an folgende Adresse:

Vorname Nachname  
Strasse