

Kunde und Auftrag

Name	:	Werkstatttermin	:
Vorname	:	Marke / Typ	:
Ort	:	Kennzeichen	:

Vielen Dank, dass Sie uns Ihr Vertrauen geschenkt haben. Wir fragen unsere Kunden, sofern Sie einverstanden sind, gerne wie zufrieden Sie mit unserem Angebot und unserer Beratung gewesen sind. Es würde uns freuen, wenn Sie uns untenstehende Fragen beantworten könnten.

Vielen Dank für die Zeit, die Sie uns schenken!

Was uns interessieren würde	Schreiben sie einfach auf der Rückseite weiter!
• Wie sind Sie auf unsere Werkstatt aufmerksam geworden?	
• Was hat Ihnen an unseren Dienstleistungen gefallen?	
• Wieso entschieden Sie sich für die Zusammenarbeit mit uns? (Marke, Firma, Lage, Mitarbeiter?)	
• Welches Produkt oder welche Dienstleistung vermissen Sie bei uns?	
• Waren Sie mit der Instruktion und der Fahrzeug-Übergabe zufrieden?	

Konkrete Aussagen	☺	+ ☺	- ☹	☹
• War es möglich, einen Termin an dem von Ihnen gewünschten Tag zu vereinbaren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sind Sie mit unseren Öffnungszeiten (Annahme und Abholung) zufrieden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wie beurteilen Sie Freundlichkeit und Engagement unseres Kundendienstberaters?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wie beurteilen Sie Erfahrung und Kompetenz unseres Kundendienstberaters?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wir haben unseren Betrieb so ausgeschildert, dass Sie ihn ohne Mühe gefunden haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wurden Ihnen die ausgeführten Arbeiten genügend erläutert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Konnten wie die Abmachungen (Offerte) aus Ihrer Sicht einhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wie zufrieden sind Sie mit unserer Werkstatt insgesamt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Unsere Instruktionen nach dem Werkstattbesuch waren vollständig und korrekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ihr Fahrzeug wurde Ihnen in einwandfreien Zustand und sauber übergeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Die Auslieferung erfolgte termingerecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Bei etwaigen Problemen, haben wir Sie gut informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Unsere Rechnungen sind einfach verständlich und lassen keine Fragen offen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hatten Sie in den letzten 12 Monaten eine Reklamation oder Beschwerde an uns?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitung dieser Reklamation oder Beschwerde durch uns?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bemerkungen und Anregungen