



Checkliste | Kundenzufriedenheit

1. Wie freundlich wurden Sie beim ersten Anruf empfangen?

- ☐ sehr freundlich ☐ freundlich ☐ mittelmäßig
☐ unfreundlich ☐ sehr unfreundlich ☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

2. Wie schnell haben Sie einen Termin bekommen?

- ☐ ich habe meinen Wunschtermin bekommen ☐ sehr schnell
☐ schnell ☐ es war in Ordnung
☐ ich musste zu lange warten ☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

3. Wie war Ihr erster Eindruck beim Termin vor Ort?

- ☐ Ihr Mitarbeiter hat einen sehr guten Eindruck gemacht
☐ Die Beratung bei technischen Fragen und der Materialauswahl war gut
☐ Die Beratung war für einen ersten Termin ansprechend
☐ Ich hätte mir bei diesem Termin mehr Beratung gewünscht
☐ Die Beratung war mangelhaft
☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

4. Wie schnell haben Sie das Angebot bekommen?

- ☐ schneller als versprochen ☐ wie vereinbart
☐ es hat etwas gedauert, aber es war ok ☐ es hat zu lange gedauert
☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

5. Entsprach das Angebot Ihren Erwartungen in Form und Inhalt?

- ☐ das Angebot war sehr übersichtlich und beinhaltete alle besprochenen Ausführungen
☐ das Angebot war ok
☐ das Angebot war kompliziert aufgebaut und nicht verständlich
☐ das Angebot entsprach nicht dem, was vor Ort besprochen war, ich musste nachhaken
☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

6. Was hat den Ausschlag gegeben, dass wir den Auftrag von Ihnen bekommen haben?
- ☐ das Preis-Leistungsverhältnis
 - ☐ der Gesamteindruck
 - ☐ der Preis
 - ☐ Sie haben schon mit uns zusammengearbeitet und haben uns gekannt
 - ☐ Sie wurden mir empfohlen
 - ☐ so, wie das Angebot erstellt war
 - ☐ keine Angabe
 - ☐ Sonstiges _____
7. Wie waren Sie mit der Beratung nach der Auftragsvergabe zufrieden?
- ☐ sehr zufrieden, ich wurde sehr gut beraten und dieser Service war wichtig für mich
 - ☐ die Beratung war ok
 - ☐ Es fand keine Beratung statt, weil sie nicht nötig war
 - ☐ die Beratung war mangelhaft
 - ☐ keine Angabe
 - ☐ Sonstiges _____
8. Wie waren Sie beim ersten Kontakt mit unseren Mitarbeitern zufrieden?
- ☐ sehr zufrieden, die Mitarbeiter waren pünktlich und haben sich vorgestellt
 - ☐ es war ok
 - ☐ nichts Besonderes
 - ☐ es war eher mangelhaft
 - ☐ sie waren unpünktlich und ich wurde nicht darüber informiert
 - ☐ schlecht
 - ☐ sehr schlecht
 - ☐ sie waren unpünktlich und auch noch unfreundlich
 - ☐ keine Angabe
 - ☐ Sonstiges _____
9. Wie gut war unsere Kommunikation mit Ihnen während der Dauer der Auftragsausführung?
- | | | |
|--|--|---------------------------------------|
| ☐ sehr gut | ☐ gut | ☐ es ging so |
| ☐ mangelhaft | ☐ sehr mangelhaft | ☐ keine Angabe |
| ☐ Sonstiges _____ | | |

10. Wie war es mit der Sauberkeit während der Ausführung?

- ☐ sehr sauber ☐ sauber ☐ nicht immer sauber
☐ nicht sauber ☐ mangelhaft ☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

11. Wie lange haben die Arbeiten gedauert?

- ☐ kürzer als geplant ☐ sehr gut ☐ wie versprochen
☐ länger als geplant, weil Leistungen dazu gekommen sind
☐ zu lang, weil schlecht organisiert ☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

12. Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Leistungen?

- ☐ sehr zufrieden, die Ausführungen haben meine Erwartungen übertroffen
☐ es entsprach meinen Erwartungen
☐ nicht so, die Ausführungen lagen unter meinen Erwartungen
☐ mangelhaft, ich bin enttäuscht
☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

13. Wie schnell haben wir auf auftretende Probleme reagiert?

- ☐ es gab keine Probleme ☐ äußerst schnell ☐ weniger schnell
☐ überhaupt nicht ☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

14. Wie viele Sterne geben Sie uns für die Ausführung der Leistung bei Ihnen?
Wobei 5 Sterne für insgesamt sehr zufrieden bis 1 Stern komplett steht.

- ☐ 5 Sterne ☐ 4 Sterne ☐ 3 Sterne
☐ 2 Sterne ☐ 1 Stern ☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

15. Können Sie sich vorstellen auch in Zukunft noch einmal mit uns zusammen zu arbeiten?

- ☐ ja, auf jeden Fall ☐ ich denke schon ☐ eher nicht
☐ auf keinen Fall ☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

16. Werden Sie uns weiterempfehlen?

- ☐ mit Sicherheit ☐ sehr wahrscheinlich ☐ eher nicht
☐ auf keinen Fall ☐ keine Angabe
☐ Sonstiges _____

