Zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Kundenbeziehungen möchten wir Sie über Ihre Meinung unserem Dienstleistungs-angebot befragen. Das umfassende Wissen um Ihre persönliche Erfahrung bildet die entscheidende Voraussetzung zur Verbesserung unserer Leistungen. Deshalb bitten wir Sie herzlich um die Beantwortung dieses Fragebogens.

********Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

**Sehr Zufrieden**

**Zufrieden**

**Weder noch**

**Unzufrieden**

**Sehr Unzufrieden**

**Nicht Bewertbar**

**Wie zufrieden sind Sie mit der/dem …**

1. … Freundlichkeit der Mitarbeiter? [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
2. … telefonischen Erreichbarkeit Ihrer Ansprechpartner? [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
3. … Einhaltung von Terminen? / Termintreue? [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
4. … Fachwissen/Kompetenz der Mitarbeiter? [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
5. … Reaktionszeit bei Rückrufen? [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
6. … Qualität unserer Dienstleistung/der ausgeführten Arbeiten? [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
7. … Flexibilität bei Änderungen/Wünschen? [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
8. … Transparenz der Rechnungen [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
9. … Preis-/Leistungsverhältnis? [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
10. … Internetauftritt/Homepage [www.manika.at](http://www.manika.at) [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
11. … mit der Kommunikation [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
12. … Reklamationsmanagement [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
13. … individuellem Eingehen auf Ihre Anforderungen [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
14. … Auftragsgeschwindigkeit [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]
15. **Was waren die ausschlaggebenden Gründe, weshalb Sie sich für die Auftragsvergabe an unser Unternehmen entschieden haben (auch mehrere Antworten möglich)?**

[ ] die Zertifizierungen [ ] die Transparenz [ ] das individuelle Konzept [ ] die Person des Mitarbeiters

[ ] die Eigeninitiative [ ] der Preis [ ] Das einzige Angebot [ ] Sonstiges: ………………………………..

1. **Im Vergleich zu Ihren Erfahrungen ist die Qualität unserer Dienstleistungen**

[ ]  viel besser [ ] etwas schlechter

[ ]  etwas besser [ ]  viel schlechter

[ ]  in etwa gleich [ ]  nicht bewertbar

1. **Wurden Ihre Erwartungen an unser Unternehmen erfüllt?**

 *Übertroffen* *enttäuscht*

[ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]

1. **Würden Sie uns Ihren Geschäftspartnern/Freunden weiterempfehlen?**

 *natürlich* *nein*

[ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]

1. **Haben Sie weitere Anregungen, Kritik, Lob oder Verbesserungsvorschläge? Bitte teilen Sie uns Ihre Ideen mit:** …………………………………………………………………………………………………………………………….................................................................................................................................................................