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:** …………………………………………………………………………………………………………………………….................................................................................................................................................................