

HERZLICH WILLKOMMEN ZUM SERVICE-CHECK. SO ENTSTEHT IHR INDIVIDUELLER FRAGEBOGEN!



Bitte ausfüllen:

Ihr Ansprechpartner für die SCI-Kundenbefragung in Ihrem Unternehmen!

Name: _____

Funktion: _____

Email: _____

Tel.-Durchwahl: _____

Ablauf:

Wir erstellen auf dieser Basis Ihren Online-Fragebogen.

Bitte prüfen Sie, besonders bei den gekennzeichneten Fragen, die zur Auswahl gestellten Antwort-Optionen auf Vollständigkeit oder ob etwas entfallen soll. Um Ihnen später möglichst viele Benchmarks liefern zu können, empfehlen wir die anderen Fragen und Antwortoptionen beizubehalten. Um Ihnen etwaige Änderungen so einfach wie möglich zu gestalten, drucken Sie am besten diesen Fragebogen mit seinen 2 Seiten aus und ändern einfach handschriftlich die erforderlichen Elemente.

Im Anschluss reicht es aus, uns diese beiden Blätter per Fax an 08121 – 47 64 853 oder eingescannt an info@service-check.com zu senden.

Am Ende der Online-Befragung wird ein eventuell unzufriedener Kunde gefragt, ob dieser eine Kontaktaufnahme wünscht. Hierzu benötigen wir eine Service-Email-Adresse, unter der zeitnah der Kundenwunsch Ihrerseits gelesen und darauf reagiert werden kann.

Ihre Service-Email-Adresse lautet (bitte eintragen): _____

Bitte beachten Sie hierzu auch unseren-Blog-Beitrag unter:

<http://www.service-check.com/blog/2016-11-24/empfehlung-2-te-chance-email>

Bei Rückfragen zum Fragebogen stehen wir selbstverständlich gerne unter der Rufnummer 08121 - 47 61 899 zur Verfügung.

Ihr SERVICE-CHECK Institut-Team

1. Verraten Sie uns bitte Ihr Geschlecht?

- weiblich männlich

2. Bitte geben Sie Ihre Altersklasse an.

- unter 25 Jahre 25 – 50 Jahre über 50 Jahre

3. Welche unserer Werbemedien und Informationsquellen kennen und nutzen Sie? (Mehrfachnennung möglich)

Bitte prüfen!



- | | | | | |
|--|--|--|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mailing/Werbebriefe | <input type="checkbox"/> Zeitungsanzeigen | <input type="checkbox"/> Internetsuche | <input type="checkbox"/> Events/Veranstaltungen | |
| <input type="checkbox"/> Prospekte/Flyer | <input type="checkbox"/> E-Mail Newsletter | <input type="checkbox"/> Großflächenplakate | <input type="checkbox"/> Radiowerbung | <input type="checkbox"/> YouTube |
| <input type="checkbox"/> Freunde/Bekannte | <input type="checkbox"/> Bus/Bahn-Werbung | <input type="checkbox"/> Sport-Sponsoring | <input type="checkbox"/> am Haus vorbeigekommen | |
| <input type="checkbox"/> Hersteller-Empfehlung | <input type="checkbox"/> Socialmedia (z.B. Facebook) | <input type="checkbox"/> Gelbe Seiten
Telefonbuch | <input type="checkbox"/> Kino | <input type="checkbox"/> keine |

4. Wie häufig kaufen Sie im Kaufhaus Muster ein?

- ich bin Stammkunde
 ich kaufe gelegentlich ein
 ich habe zum ersten Mal eingekauft

5. Was kaufen Sie bei Kaufhaus Muster ein?

(Mehrfachnennung möglich)

Bitte prüfen!



- | | | | |
|---|--|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Damenbekleidung | <input type="checkbox"/> Strümpfe | <input type="checkbox"/> Haushaltswaren | <input type="checkbox"/> Spielwaren |
| <input type="checkbox"/> Herrenbekleidung | <input type="checkbox"/> Heimtextilien | <input type="checkbox"/> Schuhe | <input type="checkbox"/> Schreibwaren |
| <input type="checkbox"/> Kinderbekleidung | <input type="checkbox"/> Kurzwaren/Wolle | <input type="checkbox"/> Lederwaren/Koffer/Handtaschen | |

6. Was war für Sie kaufentscheidend?

(Mehrfachnennung möglich)

- Design/Modegrad Qualität Funktionalität Preis/Leistungsverhältnis
 Marke Niedriger Preis Beratungsqualität Lokaler Händler

7. Was trifft auf Sie am ehesten zu?

- Ich habe Spaß an Neuheiten und aktuellen Trends. Wenn mir etwas gefällt, kaufe ich es auch mal ganz spontan.
 Ich kaufe meistens dann etwas, wenn ich es brauche. Dabei lege ich Wert auf Zweckmäßigkeit und Funktionalität.

8. Kreuzen Sie nun bitte an, welche Bedeutung der Preis für Sie hat:

- Wenn Produktqualität und Leistung des Geschäfts stimmen, spielt der Preis für mich meistens eine eher untergeordnete Rolle.
 Ich kaufe in der Regel dort, wo ich den besten Preis bekomme, selbst wenn ich Abstriche im Service hinnehmen muss.

9. Welche Rolle spielte das Internet bei Ihrer Kaufentscheidung?

(Mehrfachnennung möglich)

Bitte prüfen!



- Keine Rolle Vorabinformation über das Kaufhaus Muster
 Vorabinformation über die gesuchte Ware Zum Preisvergleich

10. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Kaufhaus Muster?

- vollkommen zufrieden sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

11. Wie erfüllte das Kaufhaus Muster Ihre Erwartungen in Bezug auf...

weit übertroffen übertroffen erfüllt einigermaßen erfüllt nicht erfüllt keine Angabe

Ladengestaltung/Atmosphäre

- | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ordnung und Sauberkeit | <input type="checkbox"/> |
| Angenehme Einkaufsatmosphäre | <input type="checkbox"/> |
| Übersichtlich, man findet sich leicht zurecht | <input type="checkbox"/> |

Die Mitarbeiter...

- | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ... sind freundlich und sympathisch | <input type="checkbox"/> |
| ... sind verfügbar und jederzeit ansprechbar | <input type="checkbox"/> |
| ... nehmen sich genügend Zeit für den Kunden | <input type="checkbox"/> |
| ... sind unaufdringlich / kein Kaufzwang | <input type="checkbox"/> |
| ... kennen sich mit den Produkten gut aus | <input type="checkbox"/> |

Sortiment und Preise

- | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Umfangreiche Auswahl | <input type="checkbox"/> |
| Auswahl an Top-Marken / Markenvielfalt | <input type="checkbox"/> |
| Gutes Preis/Leistungsverhältnis | <input type="checkbox"/> |
| Günstige Artikel in den Preiseinstiegsklassen | <input type="checkbox"/> |
| Reduzierte Markenware / Sonderangebote | <input type="checkbox"/> |
| Kulante/freundliche Reklamationsabwicklung | <input type="checkbox"/> |

12. Würden Sie wieder beim Kaufhaus Muster kaufen?

- Ja, sicher wahrscheinlich könnte sein eher nicht Nein

13. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Kaufhaus Muster einem Freund/einer Freundin oder Kollegen weiterempfehlen?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 0 = sehr unwahrscheinlich
 10 = sehr wahrscheinlich

14. Wenn das Kaufhaus Muster für Sie zukünftig etwas besser machen könnte, was wäre das für Sie? Wir freuen uns über jeden Hinweis.
