Vorbereitung Kundenbefragung

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

Wir erstellen auf dieser Basis Ihren Fragebogen.

Ihren hausindividuellen Fragebogen erhalten Sie dann selbstverständlich noch zur Freigabe.

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. Sie können gerne auch eigene neue Fragen, die Sie besonders interessieren, hinzufügen. Bitte achten Sie nur darauf, dass der Gesamtumfang Ihres Fragebogens nicht mehr als 18 Fragen umfasst.

Sie können den Fragebogen gerne online an Ihrem Laptop, Tablet oder auch ausgedruckt und handschriftlich überarbeiten.

Bitte senden Sie uns Ihren überarbeiteten Fragebogen anschließend per Email an info@service-check.com zu. Falls Sie den Fragebogen ausgedruckt und handschriftlich überarbeitet haben, können Sie diesen uns gerne eingescannt per E-Mail oder auch per Fax unter 08121-76 04 237 zusenden.

Ihre Meinung zählt!

1. Verraten Sie uns bitte Ihr Geschlecht?

- weiblich männlich divers

2. Bitte geben Sie Ihre Altersklasse an.

- 25 – 35 Jahre 35 – 55 Jahre 55 – 65 Jahre
 65 – 75 Jahre 75 – 85 Jahre über 80 Jahre

3. Wie haben Sie von Muster Hörakustik erfahren? (Mehrfachnennung möglich)

- Zeitungsanzeige Homepage Bewertungsportale
 Prospekt/Flyer Internet allgemein Am Geschäft vorbeigekommen
 Messen Socialmedia Empfehlung von Freunden + Bekannte
(z. B. Facebook)

4. Über welchen Social-Media-Kanal haben wir Sie erreicht?

- Facebook Instagram Pinterest TikTok Youtube
 bisher keinen Beitrag gesehen ich nutze kein Social-Media

5. In wie vielen Hörakustiker haben Sie sich vor Ihrem Kauf aufgesucht?

- nur die Muster-Hörakustik bei 2 Hörakustikern
 bei 3 Hörakustikern bei 4 oder mehr Hörakustikern

6. Ich informierte mich über Hörgeräte über ... (Mehrfachnennung möglich)

- Arzt Freunde/Bekannte Internet nicht informiert

7. Was haben Sie bei Muster-Hörakustik gekauft? (Mehrfachnennung möglich)

- Hörgeräte Gehörschutz Tinnitussystem TV-Zubehör
 Implantat Zubehör Reparatur

8. Was war für Sie kaufentscheidend? (Mehrfachnennung möglich)

- Design Lieferzeit Beratungsqualität
 Marke Preis-/Leistungs- Wohlgefühl
 Qualität verhältnis Vertrauen

9. Welche Bedeutung hat der Preis für Sie:

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

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Muster-Hörakustik?

- vollkommen zufrieden sehr zufrieden zufrieden weniger zufrieden unzufrieden

11. Welche Rolle spielte das Internet bei Ihrer Kaufentscheidung?

- Keine Rolle Vorabinformation über das gesuchte Produkt
 Zum Preisvergleich Vorabinformation über die Muster-Hörakustik

12. Wie erfüllte die Muster-Hörakustik Ihre Erwartungen in Bezug auf ...

Bitte prüfen!

	weit übertroffen	übertroffen	erfüllt	einigermaßen erfüllt	nicht erfüllt	keine Angabe
Ladengestaltung/Atmosphäre	☐					
Auswahl/Sortiment	☐					
Service & Auftragsbearbeitung	☐					
Öffnungszeiten	☐					
Sonderpreise/Reduzierte Markenware	☐					
Preis-/Leistungsverhältnis	☐					
Beratungsqualität	☐					
Verfügbarkeit und Ansprechbarkeit der einzelnen Mitarbeiter	☐					
Kulante/freundliche Reklamationsabwicklung	☐					
Verkäufer nehmen sich genügend Zeit für den Kunden	☐					

13. Bitte beurteilen Sie die Freundlichkeit der Muster-Hörakustik in Bezug auf ...

Bitte prüfen!

	ausgezeichnet	freundlich	durchschnittlich	weniger freundlich	unfreundlich	keine Angabe
Empfang	☐					
Telefon	☐					
Terminvereinbarung	☐					
Erstgespräch	☐					
Nachgespräch	☐					

14. Würden Sie sich wieder für die Muster-Hörakustik entscheiden?

- Ja, sicher wahrscheinlich könnte sein eher nicht Nein

15. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die Muster-Hörakustik einem Freund/ einer Freundin oder Kollegen weiterempfehlen?

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

16. Wenn die Muster-Hörakustik für Sie in Zukunft etwas besser machen könnte, was wäre für Sie das Wichtigste?