

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
da Ihre Zufriedenheit direkt durch unsere Arbeit, unsere Ergebnisse, unserer Leistungsfähigkeit und unsere Prozesse definiert wird, möchten wir Sie bitten sich 5 Minuten Zeit zu nehmen und die folgenden 11 Fragen für uns zu beantworten. Vielen Dank.

Ihre Anja Claashen-Schneider

1 BEKANNTHEIT

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

Internet	Claashen Homepage	<input type="checkbox"/>
	ImmobilienScout24	<input type="checkbox"/>
	Immonet, Immowelt	<input type="checkbox"/>
	facebook	<input type="checkbox"/>
	Google	<input type="checkbox"/>
Zeitung	Ostfriesischer Kurier	<input type="checkbox"/>
Werbung	Messen/Ausstellungen	<input type="checkbox"/>
	Open House	<input type="checkbox"/>
	Rundschreiben	<input type="checkbox"/>
	Maklergalgen	<input type="checkbox"/>
	Schaukasten	<input type="checkbox"/>
	Radiowerbung	<input type="checkbox"/>
Soziales	Mundpropaganda	<input type="checkbox"/>
	Kenne Claashen sowieso	<input type="checkbox"/>
Sonstiges	_____	<input type="checkbox"/>

2 ERREICHBARKEIT

Wie zufrieden sind Sie mit unserer Erreichbarkeit?

Telefon
 1 2 3 4 5 6

Schriftverkehr
 1 2 3 4 5 6

E-Mail / Kontaktformular Homepage
 1 2 3 4 5 6

3 ZUVERLÄSSIGKEIT

Wie zufrieden sind Sie mit der Einhaltung von Terminen bzw. der Zuverlässigkeit unserer Mitarbeiter?

Termineinhaltung
 1 2 3 4 5 6

Zuverlässigkeit (z.B. Rückruf etc.)
 1 2 3 4 5 6

Erinnerungsanruf vor Termin
 1 2 3 4 5 6

Insofern ein Anruf gewünscht war

4 VERBINDLICHKEIT

Wie verbindlich sind die Absprachen und Zusagen, die durch unsere Mitarbeiter getroffen werden?

Zusage-/Abspracheverbindlichkeit
 1 2 3 4 5 6

5 KOMPETENZ

Für wie kompetent schätzen Sie unsere Mitarbeiter im Allgemeinen und Ihren (persönlichen) Ansprechpartner im Besonderen ein?

Kompetenz und Aussagekraft
 1 2 3 4 5 6

Name unseres Mitarbeiters (Ihres Ansprechpartners)

6 AUSSENTERMINE

Denken Sie an einen Aussentermin mit einem unserer Mitarbeitern zurück und benoten Sie diesen bitte.

Unser (umfassendes) Wissen über die Immobilie
 1 2 3 4 5 6

Unsere Beratungsqualität betreffend der Immobilie
 1 2 3 4 5 6

Unsere Einhaltung des vereinbarten Termins vor Ort
 1 2 3 4 5 6

Dauer der Besichtigung und Beratung vor Ort
 1 2 3 4 5 6

Qualität unserer Rückmeldung nach der Besichtigung
 1 2 3 4 5 6

7 WARTEZEITEN

Wie empfinden Sie die Wartezeiten, die Sie bei uns am Telefon bzw. in der Filiale haben?

Wartezeiten
 1 2 3 4 5 6

(1) angenehm, angemessen ... (6) unannehmbar

Zu Ihrer Arbeitserleichterung haben wir hier ein Adressfeld eingefügt, welches nach dem Falten genau im Fenster des beiliegenden Umschlags zu sehen ist.

Claashen Immobilien | Kundenzufriedenheitsumfrage

CLAASHEN IMMOBILIEN
Qualitätsmanagement
Neuer Weg 12
26525 Norden

Bitte senden Sie diesen Fragebogen per Post (beiliegender Umschlag), E-Mail (immobilien@claashen.de) oder per Fax unter (0)4931 - 93 70 30 an uns zurück.

Ihre Adresse

Bitte tragen Sie hier Ihre Adressdaten ein

Name _____

Straße _____

PLZ / ORT _____

Unterschrift _____

8 ARBEITSQUALITÄT

Bitte bewerten Sie unsere Arbeitsqualität.

Organisation Besichtigungstermin

1 2 3 4 5 6

Betreuung Kauf-/Verkaufs-/Mietphase

1 2 3 4 5 6

Betreuung Verhandlungsphase

1 2 3 4 5 6

Betreuung vor Notartermin (falls zutreffend)

1 2 3 4 5 6

Betreuung während Notartermin (falls zutreffend)

1 2 3 4 5 6

Qualität gesamte Kauf-/Verkaufs-/Mietabwicklung

1 2 3 4 5 6

9 DAS WAR BESONDERS GUT

Was hat Ihnen an uns, bei uns und mit uns so besonders gut gefallen, dass Sie es uns mitteilen wollen?

10 VORSCHLAGSWESEN

Wenn Sie Vorschläge zur Verbesserung unserer Abläufe, unseres Auftretens oder unserer Planung haben, dann möchten wir Sie bitten diese hier einzutragen.

11 IHRE EMPFEHLUNG

Wenn Sie jemanden kennen, der eine Immobilie kaufen, mieten, verkaufen oder vermieten möchte, dann können Sie hier die entsprechenden Daten/Interessen eintragen.

Name _____

Straße _____

PLZ / ORT _____

<input type="checkbox"/> Mieten	<input type="checkbox"/> Kaufen	<input type="checkbox"/> Wohnung
<input type="checkbox"/> Vermieten	<input type="checkbox"/> Verkaufen	<input type="checkbox"/> Haus