

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

Mieten  Kaufen  Wohnung  
 Vermieten  Verkaufen  Haus