



48145 Münster
Overbergstraße 2
Tel. 02 51 - 13 13 90
Fax 02 51 - 13 13 95 0

Büro Rügen
Tel. 038 303 - 12 701
Fax 038 303 - 12 702

www.sander-touristik.de
info@sander-touristik.de

Beurteilungsbogen zur Verbesserung der Leistung und des Service an unseren Kunden

Objekt-Nr.: RÜG- 10-023-02

Termin:17.07.2010-24.07.2010

Name des Mieters: Anke R

1. Wie sind Sie auf Sander Touristik aufmerksam geworden?

- durch Bekannte/ Freunde	
- durch Werbung (Zeitung, Internet)	X
- über Suchmaschinen (Google, Yahoo, Lycos etc.)	
Wenn ja, über welche Suchmaschine?	

2. Wie beurteilen Sie die Internetseite von Sander Touristik?

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Übersichtlichkeit		X				

Benutzerfreundlichkeit		X				
Qualität der Informationen		X				
Aussagekraft der Fotos	X					
Suchfunktion		X				
Möglichkeit der Kontaktaufnahme	X					

3. Haben Sie das erste Mal Ihren Urlaub über Sander Touristik gebucht?

ja	
nein	X

4. Wie haben Sie Ihren Urlaub gebucht?

telefonisch	
online	X

5. Wie fanden Sie die Beratung / Reiseabwicklung durch Sander Touristik?

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Freundlichkeit		X				
Beratung		X				
Service		X				
Buchungs- und Reiseabwicklung	X					

6. Bitte beurteilen Sie Ihre Unterkunft nach folgenden Kriterien

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Schlüsselübergabe	X					
Betreuung /	X					

Service vor Ort						
Sauberkeit der Wohnung	X					
Sauberkeit der Außenanlage	X					
Einrichtung (Möbel, Gardinen etc.)		X				
Ausstattung (Geschirr, Gläser etc.)			X			
Lage des Objekts	X					
Preis-Leistungsverhältnis		X				

7. Hier haben Sie die Möglichkeit, uns Ihre Anregungen, Kritik, gerne aber auch Lob mitzuteilen:

Liebes Sander-Touristik Team, sehr freundlich wurden wir von Frau Gemperlein empfangen ,obwohl wir den Termin zur Schlüsselübergabe leider nicht einhalten konnten, da wir 3 Stunden an der Rügenbrücke anstehen mussten. Darum finde ich es sehr unpraktisch den Bettenwechsel auch auf den Sonnabend zu legen, wie so viele andere Urlaubsobjekte auf Rügen. Wir haben einen sehr schönen Urlaub in Binz verbracht. Sehr angenehmwar die Nähe zum Strand und der zur Wohnung gehörende Strandkorb. In der Wohnung fand ich es merkwürdig, dass es für die Kaffeemaschine keine passende (in der Nähe der Küchenzeile) Steckdose gab. Das war aber nur eine Kleinigkeit. Ansonsten hat uns die Wohnung gut gefallen .Wie gewohnt bei Sander- Touristik .

Mit freundlichen Grüßen Anke R.

8. Würden Sie uns gerne weiter empfehlen?

ja	x
nein	
vielleicht	

**Herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben!
Sie helfen uns mit diesem Fragebogen, unsere Qualität für Sie ständig zu verbessern!**

Ihr Team von Sander Touristik