

Sander Touristik GmbH • Münster • Rügen • Mallorca

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.: Rügen, Dünenstraße 6 (1-Raum-App.) EG**

**Termin: 16.07.2009 - 20.07.2009**

**Name des Mieters: Annette und Rudolf M.**

### 1. Wie sind Sie auf Sander Touristik aufmerksam geworden?

- durch Bekannte/ Freunde	
- durch Werbung (Zeitung, Internet)	Haben vor 4 Jahren auf Rügen gegenüber von Sander Touristik im Deutschen Haus gewohnt
- über Suchmaschinen (Google, Yahoo, Lycos etc.)	<b>Google</b>
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	X
nein	

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

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

Wir waren sehr zufrieden. Wir haben kurzfristig online gebucht, hatten sofort unsere sehr ausführlichen Unterlagen, was uns sehr gefreut hat. Frau Lücke war eine hervorragende Ansprechpartnerin; sehr freundlich, flexibel, unkompliziert und zuvorkommend. Ganz herzlichen Dank an dieser Stelle. Die Wohnung war super sauber. Die Einrichtung, Ausstattung ebenfalls hell und freundlich. Die Ausstattung mit Geschirr dagegen etwas „mager“. Da eine Spülmaschine in der Wohnung ist, hätte das eine oder andere Glas, Tasse, Teller mehr im Schrank sein können. Bei einem Aufenthalt von fünf Tagen hat es uns allerdings nicht gestört. Es soll auch nur eine Anmerkung sein, keine Kritik. Vielen Dank noch einmal an dieser Stelle. Wir hatten einen sehr schönen Urlaub.

Mit freundlichen Grüßen

Annette und Rudolf M.

**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**