

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.: RÜG-11-034-01**

**Termin: 12..09.-20.09.2009**

**Name des Mieters: Jeanette H.**

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

- durch Bekannte/ Freunde	
- durch Werbung (Zeitung, Internet)	
- 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		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 / Service vor Ort		X				
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:**

--

**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**