

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.:** Kranich 08

**Termin:** 27.08.-02.09.2011

**Name des Mieters:** Arlette H.

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

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

### 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						

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:**

**Schlüsselübergabe:** für Anreisende mit der Bahn ist der Weg zum Büro sehr weit. Aber es war toll, dass wir den Schlüssel bei der Abreise auf dem Tisch liegen lassen konnten.

**Verbesserungsvorschläge:**

**Neue Balkonmöbel** - wir haben uns nicht getraut, diese zu benutzen, da sie schon sehr defekt waren.

**Einige der Haken an der Badezimmertür** waren defekt.

**Die Birne im Bad über dem Spiegel** war defekt.

**Wäschepaket:** Ein Duschhandtuch für eine Woche ist zu wenig.

**Die Wohnung** ist sehr schön und freundlich eingerichtet, auch die **Geschirrspülmaschine** ist ein Pluspunkt. **Nachts** war es angenehm ruhig. **Die Lage** ist gut.

**Wir würden diese Wohnung wieder buchen.**

**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**