

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-50-701-03

**Termin:** 18.09.-25.09.2009

**Name des Mieters:** Beate R.

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

|  |        |
|--|--------|
| - durch Bekannte/ Freunde                        |        |
| - durch Werbung (Zeitung, Internet)              |        |
| - über Suchmaschinen (Google, Yahoo, Lycos etc.) | Google |
| 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   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| nein | <input type="checkbox"/>            |

**4. Wie haben Sie Ihren Urlaub gebucht?**

|             |                                     |
|-------------|-------------------------------------|
| telefonisch | <input type="checkbox"/>            |
| online      | <input checked="" type="checkbox"/> |

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

|                               | sehr gut                            | gut                      | befriedigend             | ausreichend              | mangelhaft               | ungenügend               |
|-------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Freundlichkeit                | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Beratung                      | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Service                       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Buchungs- und Reiseabwicklung | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**6. Bitte beurteilen Sie Ihre Unterkunft nach folgenden Kriterien**

|                                     | sehr gut                            | gut                                 | befriedigend             | ausreichend              | mangelhaft               | ungenügend               |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Schlüsselübergabe                   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Betreuung / Service vor Ort         | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sauberkeit der Wohnung              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sauberkeit der Außenanlage          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Einrichtung (Möbel, Gardinen etc.)  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ausstattung (Geschirr, Gläser etc.) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lage des Objekts                    | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Preis-Leistungsverhältnis           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

mitzuteilen:

|  |
|--|
|  |
|--|

**8. Würden Sie uns gerne weiter empfehlen?**

|            |                                     |
|------------|-------------------------------------|
| ja         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| nein       | <input type="checkbox"/>            |
| vielleicht | <input type="checkbox"/>            |

**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**