

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: 24.07.2011 – 07.08.2011**

**Name des Mieters: Familie G.**

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

- durch Bekannte/ Freunde	
- durch Werbung (Zeitung, Internet)	
- über Suchmaschinen (Google, Yahoo, Lycos etc.)	X
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	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:**

Die Wohnung ist hervorragend ausgestattet, sowohl von der Menge als auch der Qualität.  
Ansprechpartner war immer vorhanden.  
Es gab nichts zu bemängeln.

**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**