

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-11-006-73 a capella in Binz auf Rügen**

**Termin: 01.06. bis 11.06.2010**

**Name des Mieters: Kretschmann**

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

|  |        |
|--|--------|
| - durch Bekannte/ Freunde                        | Nein   |
| - durch Werbung (Zeitung, Internet)              | nein   |
| - 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         |          |     |              |             | 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 war sauber und gut eingerichtet. Das Schwimmbad in Haus hat uns sehr gut gefallen.  
Es wurde uns am Anreisetag nur der Schlüssel überreicht.  
Es wurde uns weder die Wohnung noch sonstiges im Haus gezeigt oder erklärt.

Als Anregung:  
Schleuder für nasse Badebekleidung  
Brötchenlieferung morgens

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

|            |   |
|------------|---|
| ja         |   |
| nein       |   |
| vielleicht | X |

**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**