

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.:** Villa Gudrun App. 555

**Termin:** 12.09. – 20.09.2009

**Name des Mieters:** Nicole Z.

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

|  |                   |
|--|-------------------|
| - durch Bekannte/ Freunde                        | Frau Siller-Bauer |
| - durch Werbung (Zeitung, Internet)              |                   |
| - über Suchmaschinen (Google, Yahoo, Lycos etc.) |                   |
| 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Preis-Leistungsverhältnis           | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" 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:**

Am Appartement gibt es nichts auszusetzen.

Die Key Cards waren zwar ziemlich verschlissen, so dass es oft mit spannend war, ob die Tür sich öffnen lässt. Auf Nachfrage war Herr Prange aber mit einer Ersatzkarte sofort zu Stelle.

Was wir tatsächlich etwas vermisst haben, war ein Internetzugang. Das vielleicht als kleine Anregung.

Im Großen und Ganzen betrachtet waren wir sehr zufrieden, und würden auch wieder über Ihre Agentur buchen.

**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**