

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.: Villa Strandblick**

**Termin: 12. + 13.09.09**

**Name des Mieters: Sch. + R.**

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

- durch Bekannte/ Freunde	
- durch Werbung (Zeitung, Internet)	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	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:**

Hallo,

ich war sehr angetan von der netten Kontaktaufnahme mit Ihrer Kollegin und auch bei der Schlüsselübergabe und Übergabe der Wohnung.

Auch, dass wir die Wohnung am nächsten Tag länger als bis um 10 Uhr benutzen durften, da kein Nachurlauber zu erwarten war, fanden wir sehr nett und möchten uns nochmals dafür bedanken.

Es war dadurch ein durchaus gelungenes Wochenende und Geburtstagsgeschenk für unsere Eltern.

Nochmals vielen Dank. Wir werden garantiert bei Ihnen wieder buchen. Vielleicht sogar schon im Sommer 2010.

Mit freundlichen Grüßen

Monika Sch.

**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**