

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.:** Resident Margarete (RÜG-11-013-19)

**Termin:** 25.-30.12.2011

**Name des Mieters:** Familie Thomas H.

### 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						
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 checked="" type="checkbox"/>
online	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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:**

Wir werden garantiert wiederkommen!!

**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**