



## Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sehr geehrte Mieter, Kunden und Geschäftspartner,

da uns Ihre Meinung über unser Unternehmen und die angebotenen Dienstleistungen sehr am Herzen liegt, möchten wir Ihnen dazu ein paar kurze Fragen stellen. Wir bitten Sie um einige Minuten Ihrer Zeit und um ehrliche Antworten. Nur so können wir unseren Service stetig verbessern und noch qualifizierter auf Ihre Wünsche eingehen.

Ihre Angaben werden anonym ausgewertet, es sei denn, Sie wünschen einen persönlichen Kontakt. Vielen Dank für Ihre Mithilfe bei der Verbesserung unserer Servicequalität!

Ihr Team der HGB und IGB Bad Liebenwerda mbH

### Wodurch wurden Sie auf unser Unternehmen aufmerksam?

(Bitte Entsprechendes ankreuzen. Mehrfachnennungen sind möglich)

- durch Empfehlung
- durch eine Anzeige in einer Tageszeitung
- durch das Internet/ unsere Homepage
- durch unsere SocialMedia-Kanäle
- sonstiges, und zwar.....





## Welche Qualitätsmerkmale sind für Sie wichtig?

(Bitte das entsprechende Feld ankreuzen. Mehrfachnennungen sind möglich)

Dieses Qualitätsmerkmal halte ich für	sehr wichtig	wichtig	weniger wichtig	unwichtig	komplett unwichtig
Umfang der Dienstleistungen					
Reklamationsbehandlung durch das Unternehmen					
Gestaltung der Werbe- und Informationsbroschüren					
Glaubwürdiges Image/ glaubwürdiges Engagement					
Freundlichkeit der Mitarbeiter					
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter					
Individuelles Eingehen auf die Anforderungen des Kunden					
Geschwindigkeit der Erledigung des Anliegens					
Erreichbarkeit für den Kunden					

## Wie stark treffen die folgenden Aussagen auf die Mitarbeiter der HGB/ IGB Bad Liebenwerda mbH zu?

(Bitte das entsprechende Feld ankreuzen. Mehrfachnennungen sind möglich)

Diese Aussage über die Mitarbeiter trifft	voll zu	zu	weniger zu	nicht zu	komplett nicht zu
Die Mitarbeiter verfügen über ausgezeichnete Fachkenntnisse					
Die Mitarbeiter machten einen sympathischen Eindruck					
Die Mitarbeiter nahmen sich genügend Zeit für das Gespräch					
Die Mitarbeiter zeigten großes Interesse, mein Problem zu lösen/ meinen Wunsch zu erfüllen					
Die Mitarbeiter informierten mich umfassend					

## Für welche Dienstleistung haben Sie unser Unternehmen zuletzt in Anspruch genommen?

- 0 Dienstleistung .....
- 0 Sonstiges, und zwar .....





## Welches waren die ausschlaggebenden Gründe, weshalb Sie sich für uns und unsere Dienstleistungen entschieden haben?

- 0 das Image des Unternehmens
  - 0 das individuelle Angebot
  - 0 die Qualität der Dienstleistung
  - 0 die Erfahrung des Unternehmens
  - 0 die Mitarbeiter oder auch ein einzelner Mitarbeiter
  - 0 Sonstiges, und zwar
- .....

## Bereits in der zweiten Frage haben wir Sie um eine Einschätzung bestimmter Qualitätsmerkmale geben. Wie zufrieden sind Sie hinsichtlich dieser Merkmale mit unserem Unternehmen?

(Bitte das entsprechende Feld ankreuzen. Mehrfachnennungen sind möglich)

Hinsichtlich dieses Qualitätsmerkmals bin ich	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	komplett unzufrieden
Umfang der Dienstleistungen					
Reklamationsbehandlung durch das Unternehmen					
Glaubwürdiges Image/ glaubwürdiges Engagement					
Freundlichkeit der Mitarbeiter					
Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter					
Individuelles Eingehen auf die Anforderungen des Kunden					
Geschwindigkeit der Erledigung des Anliegens					
Erreichbarkeit für den Kunden					





## Wenn Sie die Qualität unserer Dienstleistung insgesamt beurteilen, wie zufrieden sind Sie?

Mit der Qualität der Dienstleistung der HGB/ IGB Bad Liebenwerda mbH bin ich .....

.....  
.....  
.....

## Bitte begründen Sie Ihre Einschätzung. Wo liegen Ihrer Meinung nach die drei größten Stärken oder Schwächen bei unseren Dienstleistungen?

### Stärken:

- 1).....
- 2).....
- 3).....

### Schwächen:

- 1).....
- 2).....
- 3).....

**Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!**

