



Kundenzufriedenheit -2011-

Dokument: F-8-009
Revisionsstufe: C
Gültig seit: 01-01-2011

Liebe Angehörige,

unser Ziel war es, Ihnen in den schweren Stunden beizustehen und eine Entlastung zu sein. Wir möchten gerne von Ihnen wissen, ob wir dieses Ziel erreicht haben. Ihre Meinung ist uns wichtig! Sie kann uns helfen, unsere Leistungen zu verbessern. Haben Sie vielen Dank, dass Sie sich einen Augenblick Zeit für die Beantwortung der nachstehenden Fragen nehmen.

Mit freundlichen Grüßen

Zutreffendes bitte ankreuzen

1. Warum haben Sie sich für uns entschieden?

- Tradition Empfehlung Werbung persönliche Bekanntschaft Sonstiges

2. Kennen Sie das Markenzeichen des Bundesverbandes Deutscher Bestatter e. V.?

- Ja Nein

3. Wissen Sie, dass wir berechtigt sind, das Markenzeichen zu führen?

- Ja Nein

4. Wissen Sie, welche qualitative Bedeutung hinter dem Markenzeichen steht?

- Ja Nein

5. War das Markenzeichen für Sie (auch) entscheidungserheblich in der Bestatterwahl?

- Ja Nein

6. Haben wir Sie ausreichend und umfassend informiert?

- Ja Nein

7. Fühlten Sie sich während der gesamten Zeit von uns zuverlässig begleitet?

- Ja Nein



8. Was können wir besser machen?

9. Wissen Sie was Bestattungsvorsorge ist?

- Ja Nein

9 a. Wenn 9. ja, interessieren Sie sich für Bestattungsvorsorge?

- Ja Nein

10. Können wir noch etwas für Sie tun?

11. Möchten Sie uns noch etwas sagen?

12. Welche Schulnote würden Sie uns insgesamt geben?

- sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft ungenügend

Vielen Dank für Ihre Mühe!