

## Fragebogen zur Qualität von Service und Beratung und zur Kundenzufriedenheit

Ihre Meinung ist uns wichtig. Daher bitten wir Sie, selbstverständlich freiwillig, die folgenden Fragen zu beantworten. Vielen Dank, dass Sie uns helfen, unseren Service weiter zu verbessern.

Bitte kreuzen Sie die nachfolgend für Sie zutreffenden Antworten an.

Ich bin  Mitglied  Mieter  Interessent  sonstiger Geschäftspartner der WCW.

**Persönliche Daten:** Name: \_\_\_\_\_  
(freiwillige Angaben\*)

Anschrift: \_\_\_\_\_

Ich hatte mit folgendem Bereich/folgenden Bereichen der WCW Kontakt:

- |  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Vorstand                | <input type="checkbox"/> Sekretariat       | <input type="checkbox"/> Empfangsservice | <input type="checkbox"/> Kundenservice      |
| <input type="checkbox"/> Vermietungsservice      | <input type="checkbox"/> Sparservice       | <input type="checkbox"/> Handwerker      | <input type="checkbox"/> Bestandsmanagement |
| <input type="checkbox"/> Kaufmännische Abteilung | <input type="checkbox"/> Mitgliederservice | <input type="checkbox"/> Sonstige        | <input type="checkbox"/> weiß nicht         |

**Anlass** der Befragung (z. B. Reparatur, Modernisierung, Wohnungsübergabe, Veranstaltung u. s. w.):

😊 = optimal (Note 1); 😊 = bin zufrieden (Note 3); ☹️ = sollte verbessert werden (Note 5)

- |   |   |   |    |
|---|---|---|----|
| Wurden Sie freundlich bedient?.....   | 😊 | 😊 | ☹️ |
| Wie empfanden Sie die telefonische Vermittlung?.....  | 😊 | 😊 | ☹️ |
| Hatten Sie das Gefühl, dass wir uns mit Ihrem Anliegen ernsthaft auseinandersetzen?...  | 😊 | 😊 | ☹️ |
| Wie empfinden Sie die Kompetenz und das Auftreten unserer Mitarbeiter?.....   | 😊 | 😊 | ☹️ |
| Wurde Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeitet?.....  | 😊 | 😊 | ☹️ |
| Wurden Sie von uns umfassend beraten?.....  | 😊 | 😊 | ☹️ |
| Wie sind Sie mit den von uns beauftragten Dienstleistungsfirmen zufrieden?.....   | 😊 | 😊 | ☹️ |
| Haben wir ein offenes Ohr für Ihre Anregungen und Kritiken?.....  | 😊 | 😊 | ☹️ |
| Wie sind Sie mit unserer Veranstaltungsvielfalt zufrieden?.....   | 😊 | 😊 | ☹️ |
| Wie bewerten Sie das Dienstleistungs- und Serviceangebot der WCW?.....<br>(z. B. Spareinrichtung, Gästewohnungen, Wohngebietstreffe etc.) | 😊 | 😊 | ☹️ |

**Was hat Ihnen besonders  
gut gefallen?**

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

**Was hat Ihnen überhaupt  
nicht gefallen?**

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

**Was wünschen Sie  
sich künftig?**

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

**Noch eine Frage zum Schluss: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem  
Freund, Bekannten usw. weiterempfehlen** (auf einer Skala von 0 = höchst unwahrscheinlich bis  
10 = höchstwahrscheinlich)?: .....

### Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

\*Wir versichern Ihnen, dass wir die Angaben ausschließlich zur statistischen Auswertung verwenden.