

# Vorbereitung Kundenbefragung

## HERZLICH WILLKOMMEN ZUM SERVICE-CHECK! SO ENTSTEHT IHR INDIVIDUELLER FRAGEBOGEN!

Wir erstellen auf dieser Basis Ihren Fragebogen.

Ihren hausindividuellen Fragebogen erhalten Sie dann selbstverständlich noch zur Freigabe.

Bitte prüfen Sie, besonders bei den gekennzeichneten Fragen, die zur Auswahl gestellten Antwort-Optionen auf Vollständigkeit oder ob etwas entfallen soll. Um Ihnen später möglichst viele Benchmarks liefern zu können, empfehlen wir die anderen Fragen und Antwortoptionen beizubehalten. Sie können gerne auch eigene neue Fragen, die Sie besonders interessieren, hinzufügen. Bitte achten Sie nur darauf, dass der Gesamtumfang Ihres Fragebogens nicht mehr als 18 Fragen umfasst.

Sie können den Fragebogen gerne online an Ihrem Laptop, Tablet oder auch ausgedruckt und handschriftlich überarbeiten.

Bitte senden Sie uns Ihren überarbeiteten Fragebogen anschließend per Email an [info@service-check.com](mailto:info@service-check.com) zu. Falls Sie den Fragebogen ausgedruckt und handschriftlich überarbeitet haben, können Sie diesen uns gerne eingescannt per E-Mail oder auch per Fax unter 08121-76 04 237 zusenden.

## Ihre Meinung zählt!

### 1. Verraten Sie uns bitte Ihr Geschlecht?

- weiblich       männlich       divers

### 2. Bitte geben Sie Ihre Altersklasse an.

- 18 – 29 Jahre       30 – 39 Jahre       40 – 49 Jahre       50 – 59 Jahre  
 60 – 69 Jahre       70 – 79 Jahre       über 80 Jahre

### 3. Angaben zur Wohnsituation

- Eigentum       Miete

### 4. Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt?

- 1 Person       2 Personen       3 – 5 Personen       Über 5 Personen

### 5. Als welchen Kundentyp im Bezug auf Möbel Muster würden Sie sich bezeichnen?

- Neukunde       Stammkunde       Gelegenheitskunde

### 6. Wie haben Sie von Möbel Muster erfahren? (Mehrfachnennung möglich)

- |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Mailing/Werbebrief        | <input type="checkbox"/> Anzeigen                        | <input type="checkbox"/> Plakate                   | <input type="checkbox"/> Testkauf-Aktion | <input type="checkbox"/> Website                      |
| <input type="checkbox"/> Freunde/Bekannte          | <input type="checkbox"/> Prospekt                        | <input type="checkbox"/> Sport-Sponsoring          | <input type="checkbox"/> Kino            | <input type="checkbox"/> Youtube                      |
| <input type="checkbox"/> Stammkunde                | <input type="checkbox"/> Internetsuche                   | <input type="checkbox"/> Bus/Bahn-Werbung          | <input type="checkbox"/> TV              | <input type="checkbox"/> Gelbe Seiten/<br>Telefonbuch |
| <input type="checkbox"/> Hersteller-<br>Empfehlung | <input type="checkbox"/> Socialmedia<br>(z. B. Facebook) | <input type="checkbox"/> am Haus<br>vorbeigekommen | <input type="checkbox"/> Radio           |   |

### 7. Über welchen Social-Media-Kanal haben wir Sie erreicht?

- Facebook       Instagram       Pinterest       TikTok       Youtube  
 bisher keinen Beitrag gesehen       ich nutze kein Social-Media

### 8. Art der Möbel, die Sie bei Möbel Muster gekauft haben? (Mehrfachnennung möglich)

- |   |                                       |                                      |   |                                    |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Wohnzimmer               | <input type="checkbox"/> Polstermöbel | <input type="checkbox"/> Kleinmöbel  | <input type="checkbox"/> Wohn-Accessoires       | <input type="checkbox"/> Leuchten  |
| <input type="checkbox"/> Matratzen &<br>Bettwaren | <input type="checkbox"/> Esszimmer    | <input type="checkbox"/> Einbauküche | <input type="checkbox"/> Badezimmer             | <input type="checkbox"/> Teppiche  |
|   | <input type="checkbox"/> Schlafzimmer | <input type="checkbox"/> Boutique    | <input type="checkbox"/> Garderoben             | <input type="checkbox"/> Büromöbel |
|   |                                       |                                      | <input type="checkbox"/> Baby- und Jugendzimmer |                                    |

**9. Wie hoch war der Gesamtpreis Ihres letzten Einkaufs bei Möbel Muster?**

- unter 1.000€     1.000 bis 2.999€     3.000 bis 4.999€
- 5.000 bis 6.999€     über 7.000€     keine Angaben

**10. Was war für Sie kaufentscheidend?** (Mehrfachnennung möglich)

- Design     Marke     Qualität     Lieferzeit     Funktionalität
- individuelle Planbarkeit     Preis-/Leistungsverhältnis     niedriger Preis     Beratungsqualität     Lokaler Händler

**11. In wie vielen Möbelhäusern haben Sie sich vor Ihrem Einkauf informiert?**

- nur bei Möbel Muster     bei 2 Möbelhäusern     bei 3 Möbelhäusern
- bei 4 Möbelhäusern     bei 5 und mehr Möbelhäusern

**12. Welche Rolle spielte das Internet bei Ihrer Kaufentscheidung?** (Mehrfachnennung möglich)

- Keine Rolle     Vorabinformation über das Modell/Hersteller
- Vorabinformation über das Möbelhaus     Zum Preisvergleich

**13. Wie zufrieden sind Sie mit Möbel Muster?**

- vollkommen zufrieden     sehr zufrieden     zufrieden     weniger zufrieden     unzufrieden

**14. Wie erfüllte Möbel Muster Ihre Erwartungen in Bezug auf...**

Bitte prüfen!

	weit übertroffen	übertroffen	erfüllt	einigermaßen erfüllt	nicht erfüllt	keine Angabe
Ladengestaltung/Atmosphäre	<input type="checkbox"/>					
Auswahl/Sortiment	<input type="checkbox"/>					
Service & Auftragsbearbeitung	<input type="checkbox"/>					
Zugesagter Liefertermin	<input type="checkbox"/>					
Kundendienst	<input type="checkbox"/>					
Gastronomisches Angebot	<input type="checkbox"/>					
Kinderbetreuung	<input type="checkbox"/>					
Auslieferung	<input type="checkbox"/>					
Abhol-Service	<input type="checkbox"/>					
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>					
Sonderpreise/Rabatte	<input type="checkbox"/>					

**15. Bitte beurteilen Sie die Freundlichkeit und Kunden-Orientierung der einzelnen Abteilungen von Möbel Muster.**

Bitte prüfen!

	ausgezeichnet	freundlich	durchschnittlich	weniger freundlich	unfreundlich	keine Angabe
Empfang/Kasse	<input type="checkbox"/>					
Verkauf/Beratung	<input type="checkbox"/>					
Info/Telefon	<input type="checkbox"/>					
Auftragsabwicklung/Kundendienst	<input type="checkbox"/>					
Restaurant	<input type="checkbox"/>					
Lieferung & Montage	<input type="checkbox"/>					
Warenausgabe	<input type="checkbox"/>					

**16. Würden Sie wieder bei Möbel Muster kaufen?**

- Ja, sicher     wahrscheinlich     könnte sein     eher nicht     Nein

**17. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Möbel Muster einem Freund/einer Freundin oder Kollegen weiterempfehlen?**

- 0     1     2     3     4     5     6     7     8     9     10
- 0 = sehr unwahrscheinlich    10 = sehr wahrscheinlich

**18. Wenn Möbel Muster für Sie in Zukunft etwas besser machen könnte, was wäre für Sie das Wichtigste?**

---



---



---