

Musterfragebogen Kfz-Betrieb

Beispiel – Begleitschreiben

Herrn
Max Muster
Musterstraße 4
2020 Musterdorf

28.11.2002

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sehr geehrter Herr Muster!

Vor 2 Jahren haben wir unsere Kfz-Werkstätte in Betrieb genommen. Da Sie und Ihre Zufriedenheit als Kunde im Mittelpunkt unserer Interessen stehen, haben wir einen Fragebogen aufgelegt, der uns helfen soll, unser Angebot noch besser an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Bitte teilen Sie uns mit, wie Sie mit unseren Leistungen bisher zufrieden waren und welche Ihrer Erwartungen wir zusätzlich erfüllen könnten.

Der Zeitaufwand zur Beantwortung der gestellten Fragen beträgt maximal 10 Minuten. Wir würden uns freuen, wenn Sie den Fragebogen bis 1.1.2003 an uns zurückschicken könnten.

Ihre Rückfragen zum Fragebogen beantwortet:

Frau Anna Beispiel unter der Telefonnummer: 00000732000 in der Zeit von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr

E-Mail: kfzwunderbar@autocluster.at

Mit freundlichen Grüßen:

Peter Müller
für das Team der Kfz-Werkstätte

Beilage:
Fragebogen
Rückantwortkuvert

P.S.: Als kleine Aufmerksamkeit für Ihre Mühe erlauben wir uns, Ihnen nach Rücksendung des ausgefüllten Fragebogens einen Schlüsselanhänger zuzusenden.

Fortsetzung



Beispiel – Fragebogen:

WENN SIE ES VORZIEHEN, ANONYM ZU BLEIBEN, SO
GEHEN SIE BITTE GLEICH WEITER ZU FRAGE 1

Name: _____

Adresse: _____

Frage 1: Alter

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| Bis 30 Jahre | <input type="checkbox"/> |
| 31 - 40 Jahre | <input type="checkbox"/> |
| 41 - 50 Jahre | <input type="checkbox"/> |
| 51 - 60 Jahre | <input type="checkbox"/> |
| 61 Jahre und darüber | <input type="checkbox"/> |

Frage 2: Geschlecht

- | | |
|----------|--------------------------|
| Männlich | <input type="checkbox"/> |
| Weiblich | <input type="checkbox"/> |

Frage 3: Termintreue

- | | |
|--|--------------------------|
| Wurden die zugesagten Termine eingehalten? | |
| Immer eingehalten | <input type="checkbox"/> |
| Großteils eingehalten | <input type="checkbox"/> |
| Nie eingehalten | <input type="checkbox"/> |

Frage 4: Aufklärung über die notwendigen Leistungen

- | | |
|--|--------------------------|
| Wurden Sie ausreichend über die erforderlichen Reparaturen aufgeklärt? | |
| Ja | <input type="checkbox"/> |
| Nein | <input type="checkbox"/> |

Frage 5: Wurden Ihre Erwartungen erfüllt?

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| Erwartungen wurden erfüllt | <input type="checkbox"/> |
| Erwartungen wurden nicht erfüllt | <input type="checkbox"/> |
| Erwartungen wurden übertroffen | <input type="checkbox"/> |

Fortsetzung



Frage 6: Wenn Ihre Erwartungen nicht erfüllt wurden, in welchen Bereichen war dies der Fall?

Frage 7: Was können wir aus Ihrer Sicht verbessern?

Herzlichen Dank für die Beantwortung der Fragen.