

48145 Münster
Overbergstraße 2
Tel. 02 51 - 13 13 90
Fax 02 51 - 13 13 95 0

Büro Rügen
Tel. 038 303 - 12 701
Fax 038 303 - 12 702

www.sander-touristik.de
info@sander-touristik.de

Beurteilungsbogen zur Verbesserung der Leistung und des Service an unseren Kunden

Objekt-Nr.: Villa Sa Coleta – Son Severa - Mallorca

Termin: 27.08. – 06.09.2011

Name des Mieters: Familie Tanja E.

1. Wie sind Sie auf Sander Touristik aufmerksam geworden?

| | |
|--|--------|
| - durch Bekannte/ Freunde | |
| - durch Werbung (Zeitung, Internet) | |
| - über Suchmaschinen (Google, Yahoo, Lycos etc.) | X |
| Wenn ja, über welche Suchmaschine? | Google |

2. Wie beurteilen Sie die Internetseite von Sander Touristik?

| | sehr gut | gut | befriedigend | ausreichend | mangelhaft | ungenügend |
|---------------------------------|----------|-----|--------------|-------------|------------|------------|
| Übersichtlichkeit | | X | | | | |
| Benutzerfreundlichkeit | | X | | | | |
| Qualität der Informationen | X | | | | | |
| Aussagekraft der Fotos | | X | | | | |
| Suchfunktion | X | | | | | |
| Möglichkeit der Kontaktaufnahme | | X | | | | |

3. Haben Sie das erste Mal Ihren Urlaub über Sander Touristik gebucht?

| | |
|------|---|
| ja | X |
| nein | |

4. Wie haben Sie Ihren Urlaub gebucht?

| | |
|-------------|---|
| telefonisch | |
| online | X |

5. Wie fanden Sie die Beratung / Reiseabwicklung durch Sander Touristik?

| | sehr gut | gut | befriedigend | ausreichend | mangelhaft | ungenügend |
|-------------------------------|----------|-----|--------------|-------------|------------|------------|
| Freundlichkeit | X | | | | | |
| Beratung | X | | | | | |
| Service | X | | | | | |
| Buchungs- und Reiseabwicklung | X | | | | | |

6. Bitte beurteilen Sie Ihre Unterkunft nach folgenden Kriterien

| | sehr gut | gut | befriedigend | ausreichend | mangelhaft | ungenügend |
|-------------------------------------|----------|-----|--------------|-------------|------------|------------|
| Schlüsselübergabe | X | | | | | |
| Betreuung / Service vor Ort | X | | | | | |
| Sauberkeit der Wohnung | | X | | | | |
| Sauberkeit der Außenanlage | | X | | | | |
| Einrichtung (Möbel, Gardinen etc.) | | X | | | | |
| Ausstattung (Geschirr, Gläser etc.) | | | | X | | |
| Lage des Objekts | X | | | | | |
| Preis-Leistungsverhältnis | X | | | | | |

7. Hier haben Sie die Möglichkeit, uns Ihre Anregungen, Kritik, gerne aber auch Lob mitzuteilen:

Wir waren mit dem Haus sehr zufrieden. Nur der Hausstand (Töpfe, Geschirr, Kochutensilien etc.) ist für eine 9köpfige Familie nicht wirklich ausreichend und eine neue Kaffeemaschine wäre toll. Es wäre an der Zeit die Poolliegen sowie Auflagen (diese werden fast täglich aufgrund des Rasensprengers nass – wir haben sie immer auf die Terrasse gelegt um das zu vermeiden) zu erneuern.

Wir werden das Haus auf jeden Fall weiterempfehlen!

8. Würden Sie uns gerne weiter empfehlen?

| | |
|------------|---|
| ja | X |
| nein | |
| vielleicht | |

Herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben!

Sie helfen uns mit diesem Fragebogen, unsere Qualität für Sie ständig zu verbessern!

Ihr Team von Sander Touristik