



Ihr Spezialist für BMW Motorräder

Helfen Sie uns dabei, uns zu verbessern!

1. Wie sind Sie auf DIE WERKSTATT aufmerksam geworden?

- Suchmaschine
- Mund zu Mund Propaganda
- Sonstiges

2. Welches Anliegen führt Sie zu uns?

3. Haben Sie sich vor Auftragsaufgabe auch Angebote von anderen Werkstätten eingeholt?

- Ja
- Nein

4. Warum haben Sie sich schließlich für DIE WERKSTATT entschieden?

5. Wie bewerten Sie DIE WERKSTATT im Hinblick auf...	sehr zufrieden \longrightarrow unzufrieden					
	1	2	3	4	5	6
Der Kundenservice						
die Erreichbarkeit (Telefon bzw. E-Mail)						
die Schnelligkeit der Terminvergabe						
die Einhaltung der vereinbarten Termine						

	sehr zufrieden  unzufrieden					
	1	2	3	4	5	6
die Reaktionszeit bei Preisfragen						
die genommene Zeit						
die Flexibilität bei Sonderwünschen						
die gesamten Abwicklung						
das Preis- Leistungsverhältnis						
Das Personal						
die ausführliche und verständliche Beratung						
die Freundlichkeit des Personals						
das Fachwissen und die Kompetenz						
Die Werkstatt						
die Ausstattung						
die Sauberkeit						
das Ersatzteillager						
die Erreichbarkeit						
die Lage						
Der Internetauftritt						
die Gestaltung der Internetseite (Design)						
die Benutzerfreundlichkeit						
die Geschwindigkeit der Seitenanzeige						
die Aktualisierung der Inhalte						
die Vielfalt der Inhalte						
die Qualität der Inhalte						
die Verständlichkeit der Inhalte						
der persönliche Nutzen der Inhalte						
die Bildergalerie						

6. Sind Sie mit dem Wartungs- und/oder Reparaturergebnis zufrieden?

- Ja
- Nein (Woran liegt ihre Unzufriedenheit?)

7. Würden Sie unsere Werkstatt weiterempfehlen?

- Ja auf jeden Fall
- Ich bin noch unentschlossen
- Nein

8. Gibt es Dienstleistungen oder Produkte die Sie in unserer Angebotspalette vermissen?

- Nein
- Ja (Was wünschen Sie sich zusätzlich?)

9. Hier haben Sie nun die Gelegenheit uns Wünsche, Anregungen und Kritik mitzuteilen:

Danke, dass Sie uns die Möglichkeit gegeben haben,
unseren Service noch weiter zu verbessern.

**Ein zufriedener Kunde ist unser elementares Ziel,
denn wir möchten auch in Zukunft**



sein, die optimal auf Ihre Wünsche eingeht.