

Stadt Kaufbeuren

Projekt

Betriebs-Check

Datum: 10.07.2007

Verfasser: Projektmanagement

Im Projektgebiet sind 26 Einzelhandelsbetriebe und 37 Dienstleister (inklusive Gastronomie) angesiedelt. Für diese Betriebe und Dienstleister wird ein Betriebs-Check und eine betriebliche Qualitätsverbesserung angeboten.

Ziel des Vorgehens ist neben der standort- und objektgenauen Einzelbewertung der einzelnen Betriebe auch, das Projektgebiet stärker in den Focus der Kunden und der Öffentlichkeit zu rücken und einen Beitrag zur Öffentlichkeitsarbeit für das Projekt zu leisten.

Die Kosten für diesen Betriebs-Check werden zu 90 % durch die Unterstützung der örtlichen Kreis- und Stadtparkassen getragen, die restlichen 10 % wird von den Nutzern übernommen. Die Betriebe werden einer Bewertung im Hinblick auf Erscheinungsbild, Kundeneindruck und Ladenlokalvoraussetzung unterzogen, außerdem wird eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt.



BETRIEBS-CHECK **“Leben findet innen stadt”**

Service-Umfrage für die Firma:

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

Stempel der Firma

Liebe Kunden,
der Service für Sie liegt uns besonders am Herzen, trotzdem gibt es immer noch Steigerungsmöglichkeiten. Damit wir auch weiterhin das Unternehmen Ihrer Wahl bleiben, haben Sie die Möglichkeit unseren Service in einer kleinen Umfrage zu bewerten.

Wie zufrieden sind Sie ?

Um Ihre Mühe zu honorieren, werden unter allen Teilnehmern Einkaufsgutscheine verlost. Bitte füllen Sie den Fragebogen aus. Dieser wird selbstverständlich völlig anonym ausgewertet. Um dies zu gewährleisten, geben Sie den Fragebogen bitte im verschlossenen Umschlag im jeweiligen Betrieb ab oder werfen Sie ihn in die zentrale Sammelbox bei dem Verkehrsverein Kaufbeuren, Kaiser-Max-Str. 1/Altes Rathaus oder im Briefkasten des Bürgerbüros im alten Rathaus ein.

Projekt

Betriebs-Check

Kundenbefragung - Antwortmatrix

Datum: 10.07.2007

Verfasser: Projektmanagement

Wie zufrieden sind Sie mit (Zutreffendes bitte ankreuzen)	☺ sehr zufrieden	☺ zufrieden	durchschnittlich	☹ weniger zufrieden	☹ nicht zufrieden
Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft					
Kinderfreundlichkeit					
Beratung/Kompetenz					
Kundenservice					
Umtausch/Reklamationen					
Qualität der Ware/Dienstleistung					
Preis-Leistungs-Verhältnis					
Auswahl/Sortiment					
Öffnungszeiten					
Ladeneindruck					
Sauberkeit					
Geschäft gut zugänglich					
Ambiente/Qualität der Umgebung					
Parkmöglichkeiten/Fahrradständer					

Projekt

Betriebs-Check

Kundenbefragung - Antwortbogen

Datum: 10.07.2007

Verfasser: Projektmanagement

Fühlen Sie sich in unserem Laden / Betrieb wohl ?

Was gefällt Ihnen ?

.....
.....

Was gefällt Ihnen nicht ?

.....
.....

Würden Sie Bekannten/Freunden unseren Betrieb weiterempfehlen ?

(.....) Ja, auf jeden Fall (.....) vielleicht (.....) nein

Wie oft kommen Sie hierher ?

(...) Täglich (...) mehrmals pro Woche (...) 1x/Woche (...) Mehrmals pro Monat (...) 1x pro Monat
(...) mehrmals im Jahr (...) nie

Wie sind Sie auf unseren Betrieb aufmerksam geworden ?

(...) schon immer bekannt (...) durch Bekannte/Freunde (...) Werbung/Aktionen (...) zufällig vorbei gekommen
(...) Schaufenster/Auslagen (...)

Zur Teilnahme an der Verlosung tragen Sie bitte Ihre Anschrift und Ihr Alter ein:

Name, Vorname Alter
Straße, PLZ Ort