SERVICE & MORE
WOHNUNION

Raumdesigner-Voting

ERGEBNISBAND Bodenholz

Halbjahres-auswertung 2021

Marketingberatung Steiner

Inhalte

1.	*Befragungs-Zielgruppe*	*4*
2.	*Summary Blatt*	*5*
3.	*Ergebnisband*	*6-14*
4.	*Maßnahmenkatalog*	*15-18*
5.	*Rücklaufquote*	*19*
6.	*Statistische Tabellen*	*20-21*
7.	*Kundenmeinungsspiegel / Muster*	*22*

1. Befragungs-Zielgruppe

- Im Rahmen des Kundenzufriedenheitsprogramms der WOHNUNION wurden die Kundenmeinungsspiegel von insgesamt 7 Handelspartnern ausgewertet und in Ergebnisbände verarbeitet.

- 7 Händler haben die verschickte Stückzahl gemeldet, von diesen 7 Händlern wurden im Jahr 2021 insgesamt 534 Kundenmeinungsspiegel versandt.

- Per 30.06.2021 wurden 134 Kundenmeinungsspiegel retourniert. Die Gesamtrücklaufquote beträgt 25,09%.

- Die Auswahlkriterien waren wie folgt festgelegt:

    - Bereits getätigter Kauf ab ca. EURO 510,-- Kaufsumme.

    - Der komplette Kauf- und Lieferprozess ist abgeschlossen, die Rechnungslegung ist erfolgt.

Hinweise:

Wird ein „n=" in der Beschriftung angeführt so ist der 1. Wert die Anzahl der Wertungen und der 2. die Gesamtanzahl. z.B. (n=106/151) → 106 Kunden haben aus 151 Kunden diese Wertung getroffen.

In der Beschriftung der Daten in den Phasen und Standards werden die Abkürzungen **E:** für Erfüllung und **W:** für Wichtigkeit verwendet.

Bodenholz

Summary - Halbjahresauswertung - 2021

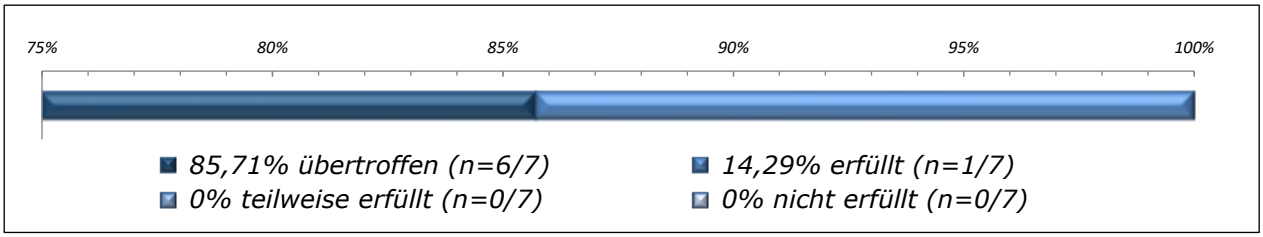
Bis zum 30.06.2021 wurden 7 Wertungen mit Inhalt abgegeben

100% Weiterempfehlungsrate

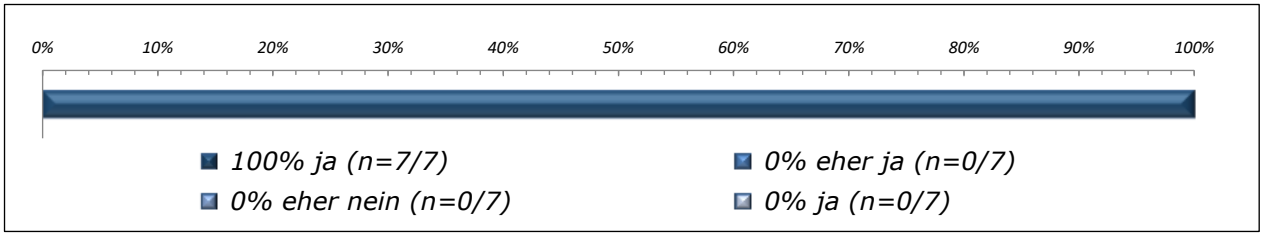
Erfüllung Kundenwünsche	**4,79 / 5**
Aktuelle Produkttrends	**4,64 / 5**
Fachkompetenz & Kreativität	**4,73 / 5**
Lieferung & Montage	**4,57 / 5**
Termintreue	**4,17 / 5**

Allgemein

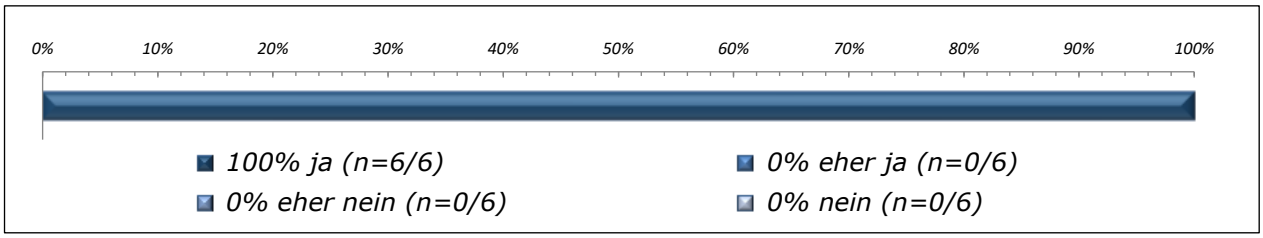
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt?



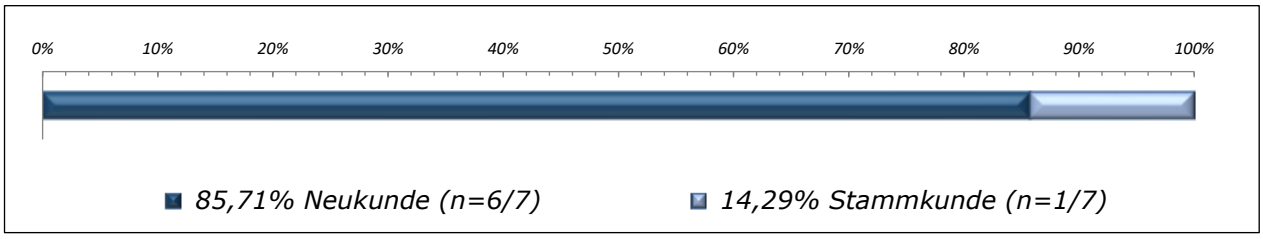
Werden Sie unser Raumdesignerhaus an Freunde und Bekannte weiterempfehlen?



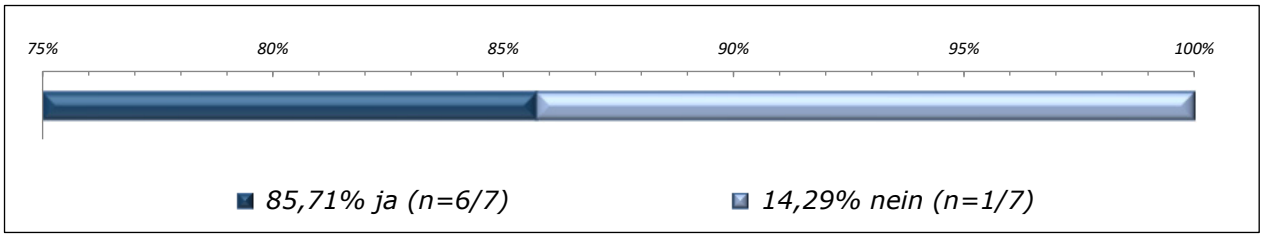
Wenn Sie an ihren nächsten Raumdesignkauf denken: werden Sie sich wieder in unserem Raumdesignerhaus informieren?



Waren Sie bei diesem Einkauf das erste mal bei uns?

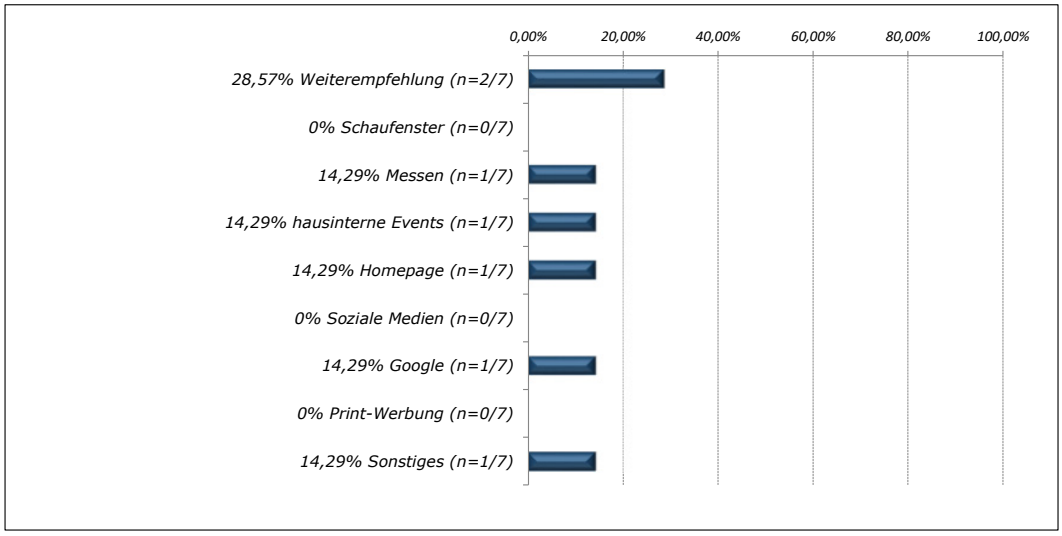


Sind Sie mit der Weiterleitung des Fragebogens einverstanden?



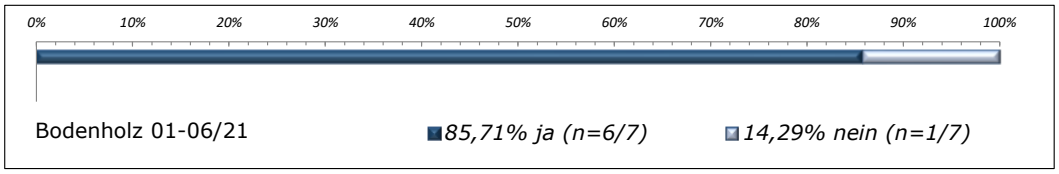
Allgemein

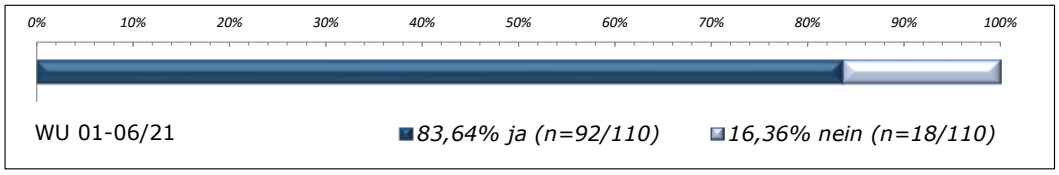
Wenn Sie das erste mal bei uns waren, wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?



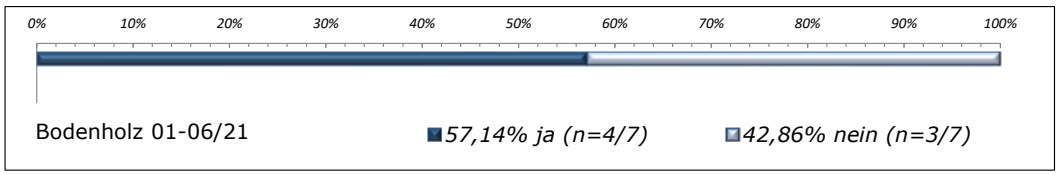
Nachbetreuung

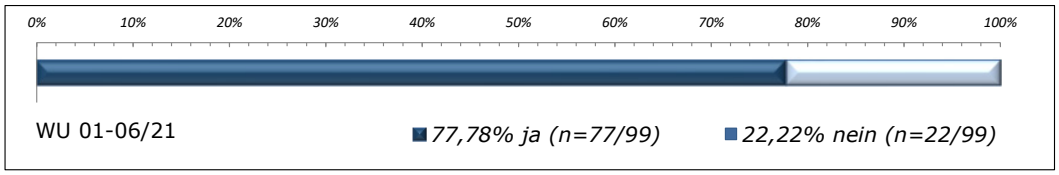
Wurde Ihnen eine Pflege- und Gebrauchsanleitung mit der Rechnung übergeben?



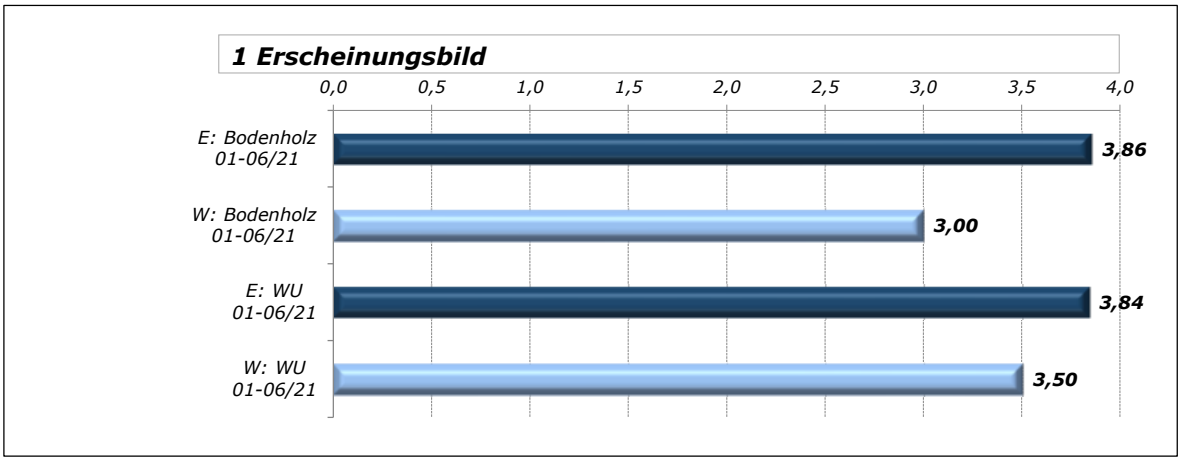


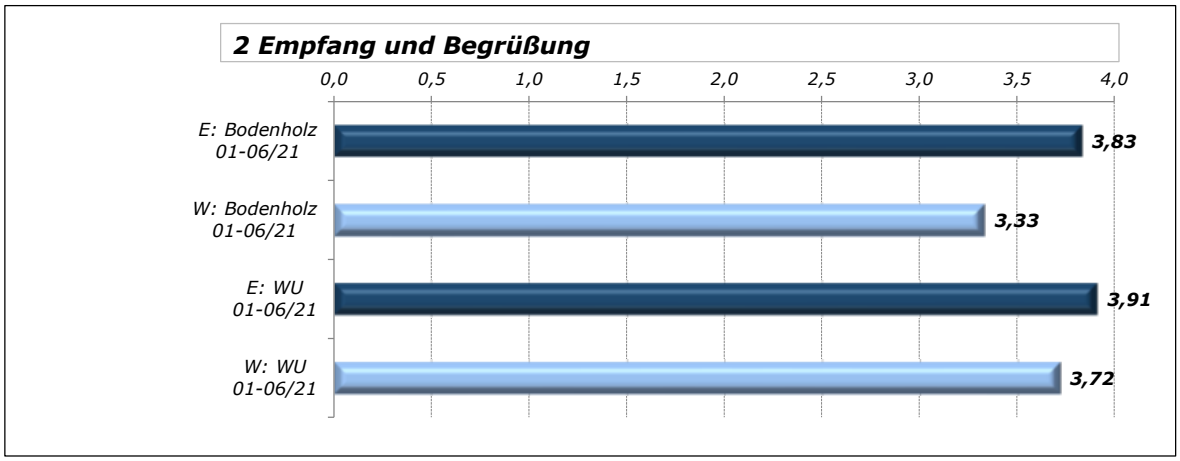
Wurden Sie nach erfolgter Lieferung/Montage durch unseren RaumdesignerIn kontaktiert?

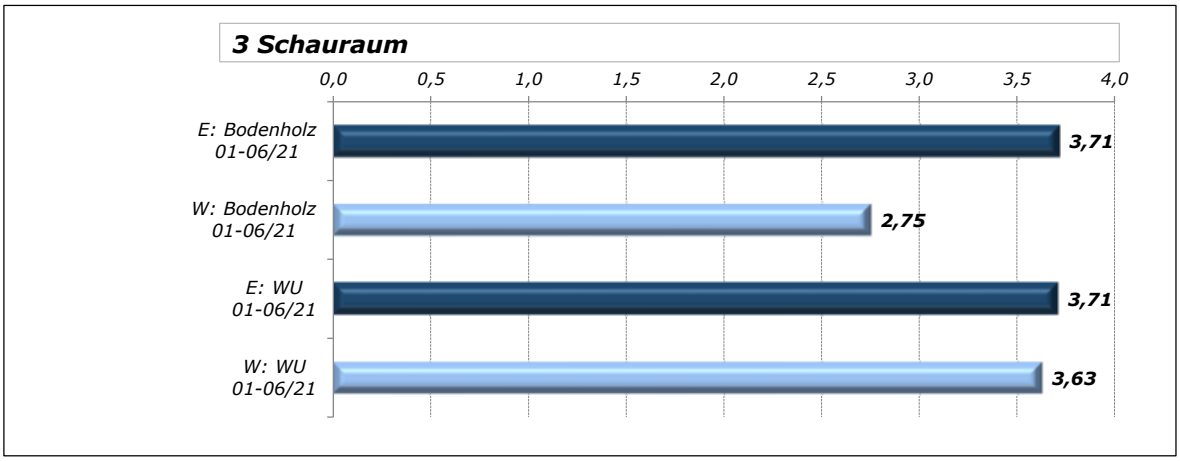


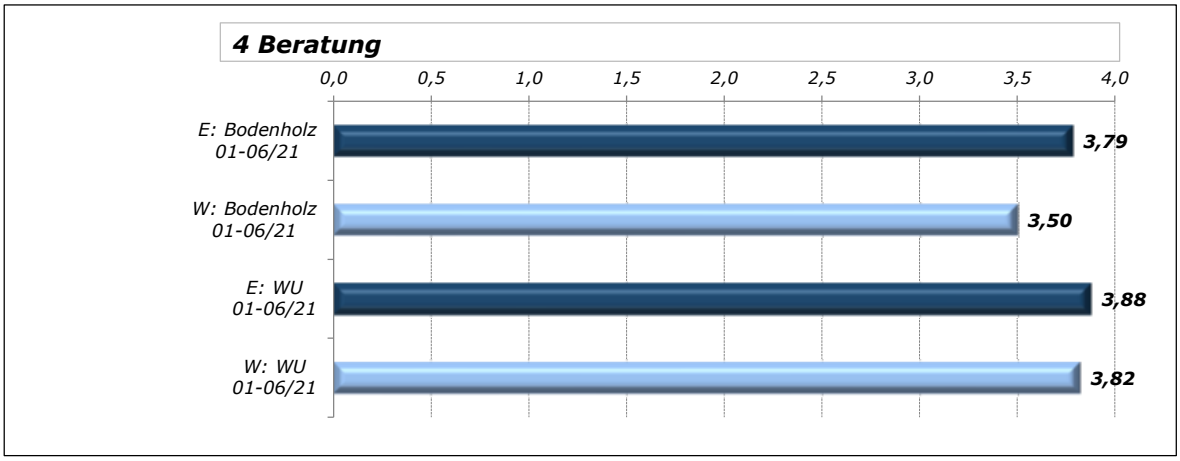


Phasen

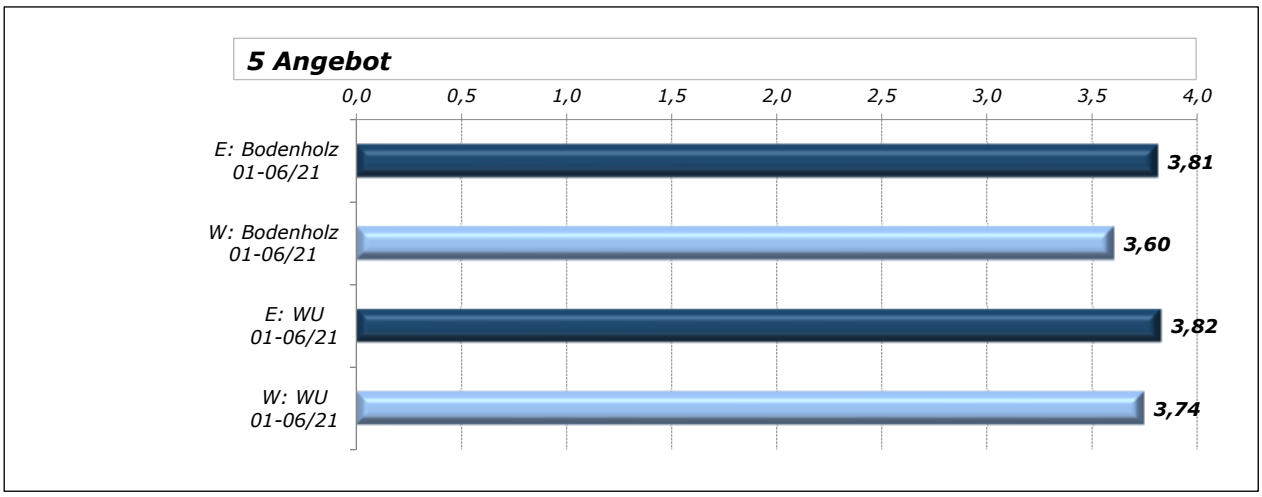

1 Erscheinungsbild
0,0
0,5
1,0
1,5
2,0
2,5
3,0
3,5
4,0
E: Bodenholz 01-06/21
3,86
W: Bodenholz 01-06/21
3,00
E: WU 01-06/21
3,84
W: WU 01-06/21
3,50

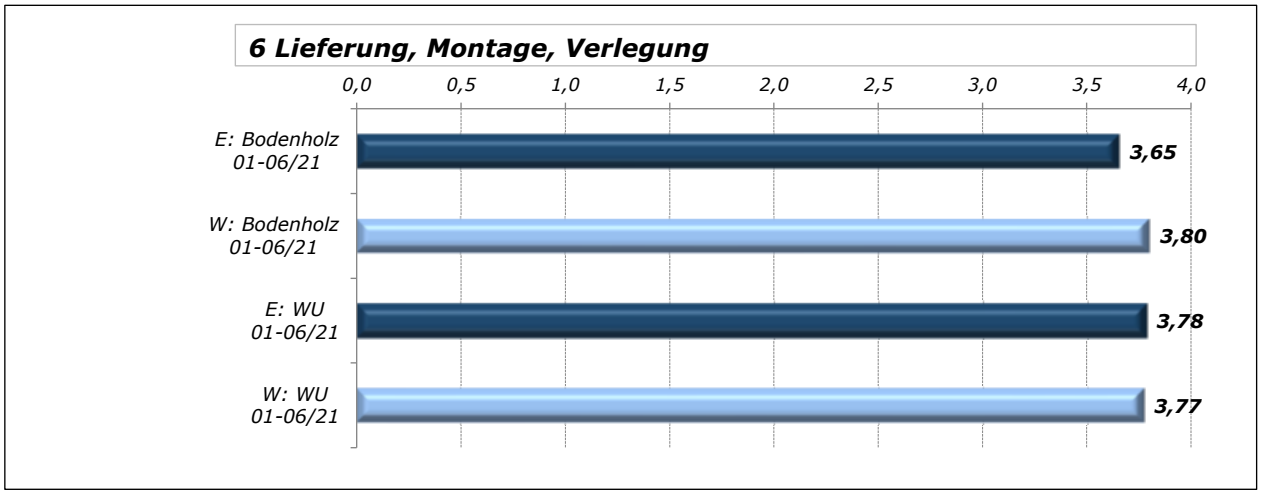

2 Empfang und Begrüßung
0,0
0,5
1,0
1,5
2,0
2,5
3,0
3,5
4,0
E: Bodenholz 01-06/21
3,83
W: Bodenholz 01-06/21
3,33
E: WU 01-06/21
3,91
W: WU 01-06/21
3,72

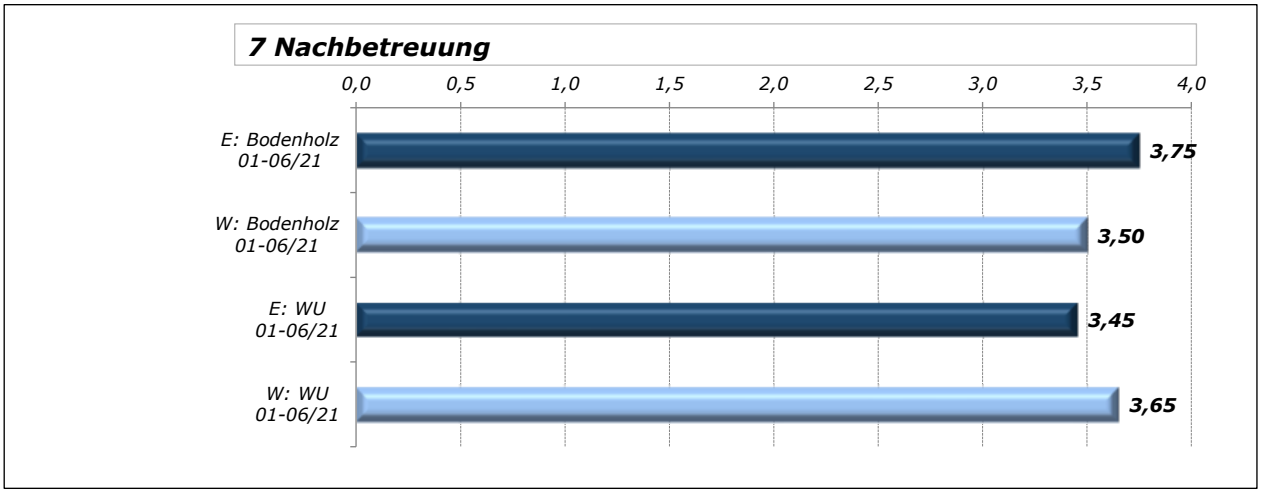

3 Schauraum
0,0
0,5
1,0
1,5
2,0
2,5
3,0
3,5
4,0
E: Bodenholz 01-06/21
3,71
W: Bodenholz 01-06/21
2,75
E: WU 01-06/21
3,71
W: WU 01-06/21
3,63


4 Beratung
0,0
0,5
1,0
1,5
2,0
2,5
3,0
3,5
4,0
E: Bodenholz 01-06/21
3,79
W: Bodenholz 01-06/21
3,50
E: WU 01-06/21
3,88
W: WU 01-06/21
3,82

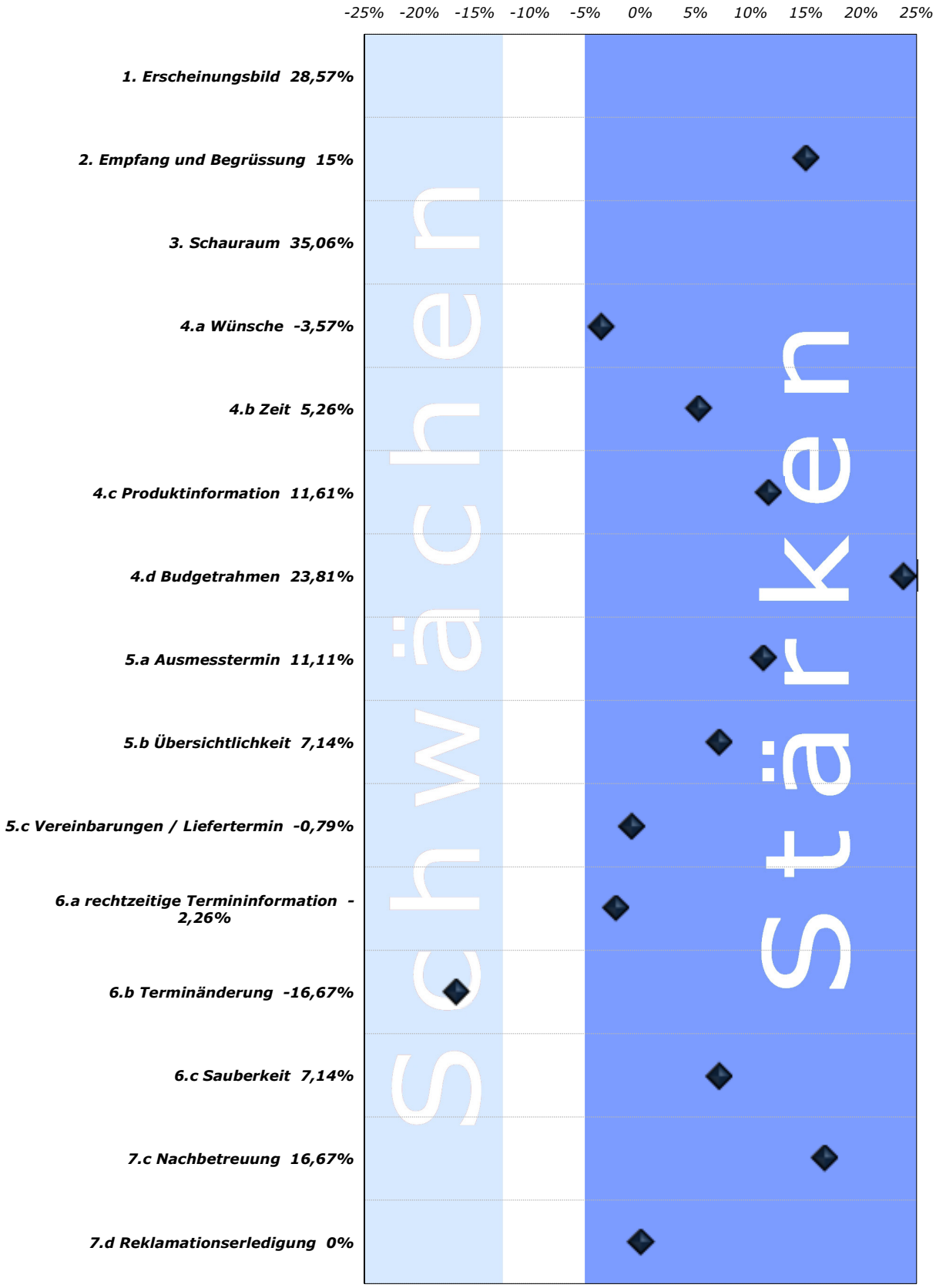
Phasen


5 Angebot
0,0
0,5
1,0
1,5
2,0
2,5
3,0
3,5
4,0
E: Bodenholz 01-06/21
3,81
W: Bodenholz 01-06/21
3,60
E: WU 01-06/21
3,82
W: WU 01-06/21
3,74


6 Lieferung, Montage, Verlegung
0,0
0,5
1,0
1,5
2,0
2,5
3,0
3,5
4,0
E: Bodenholz 01-06/21
3,65
W: Bodenholz 01-06/21
3,80
E: WU 01-06/21
3,78
W: WU 01-06/21
3,77

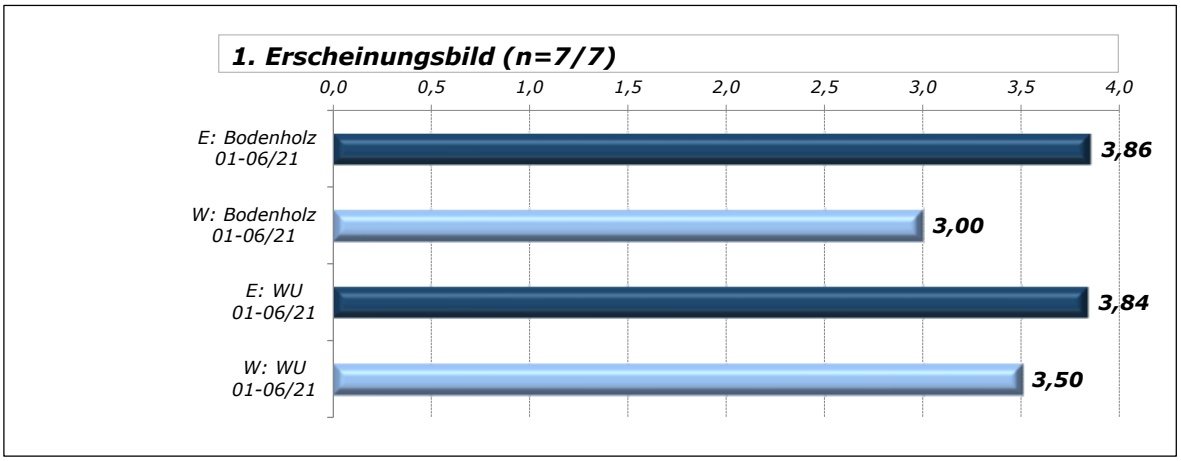

7 Nachbetreuung
0,0
0,5
1,0
1,5
2,0
2,5
3,0
3,5
4,0
E: Bodenholz 01-06/21
3,75
W: Bodenholz 01-06/21
3,50
E: WU 01-06/21
3,45
W: WU 01-06/21
3,65

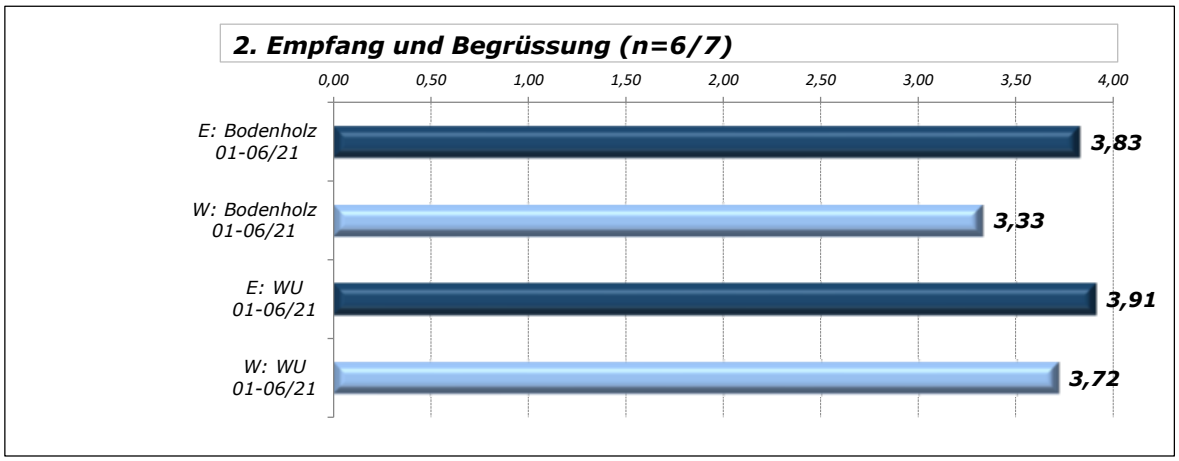
Stärken - Schwächenanalyse

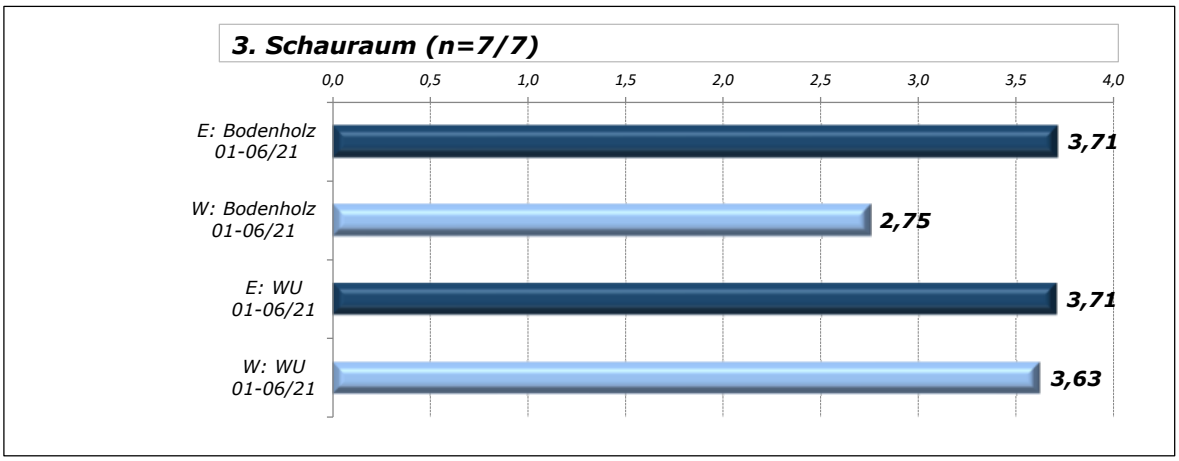


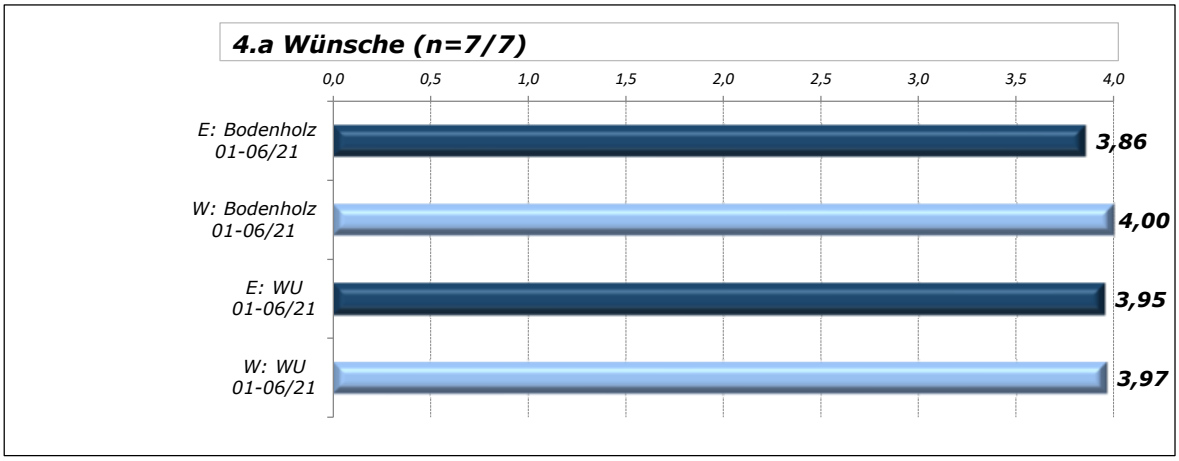
Berechnung: [(Erfüllung/Wichtigkeit)-1]
Beurteilung: Werte bis -5% Unterschied zur Wichtigkeit=Stärke
ab -12,5% Unterschied zur Wichtigkeit=Schwäche

Standards 1 - 4.a

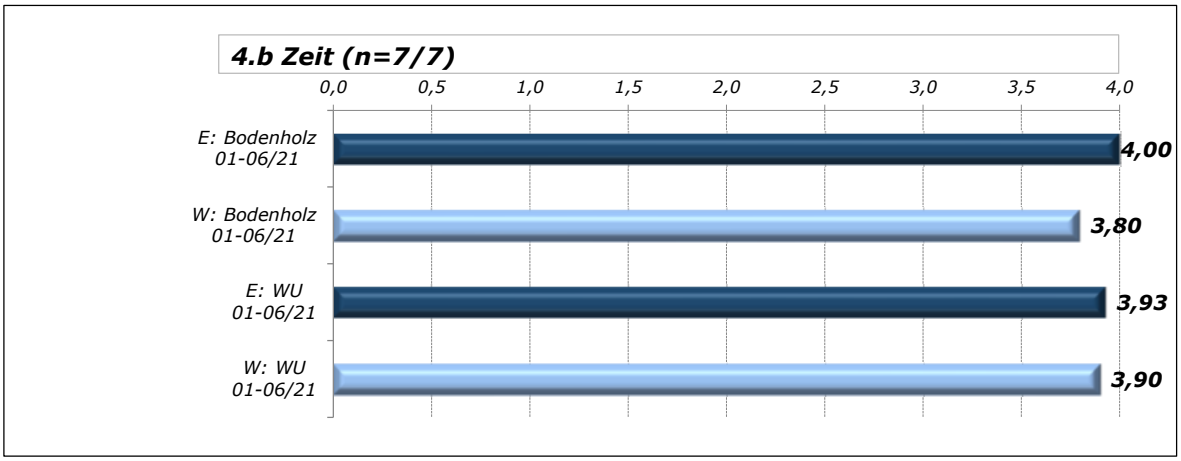


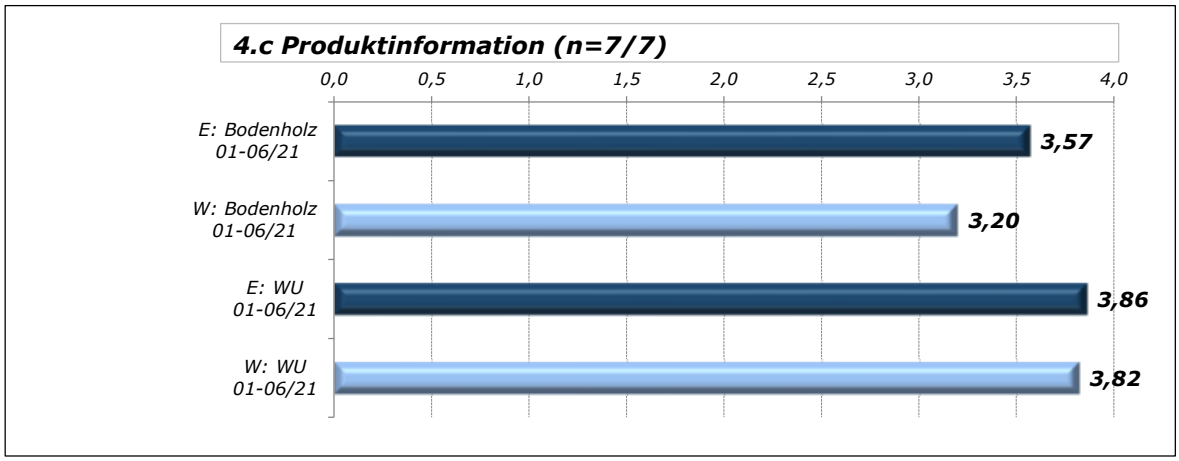


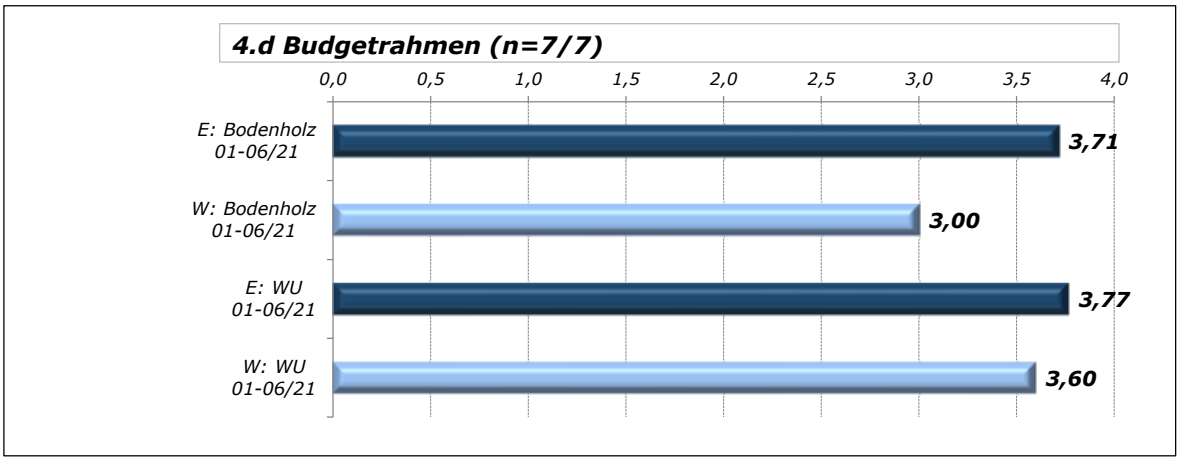


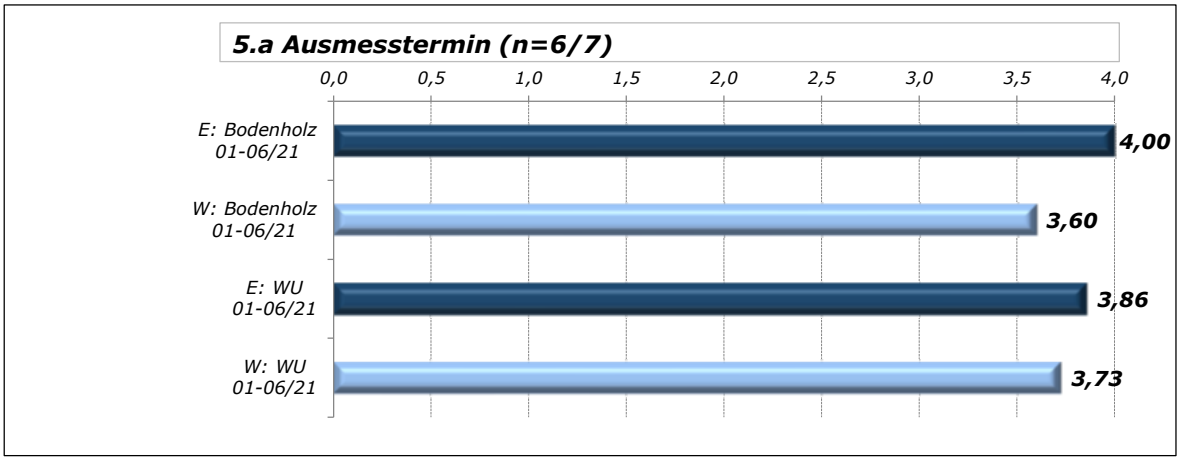


Standards 4.b - 5.a

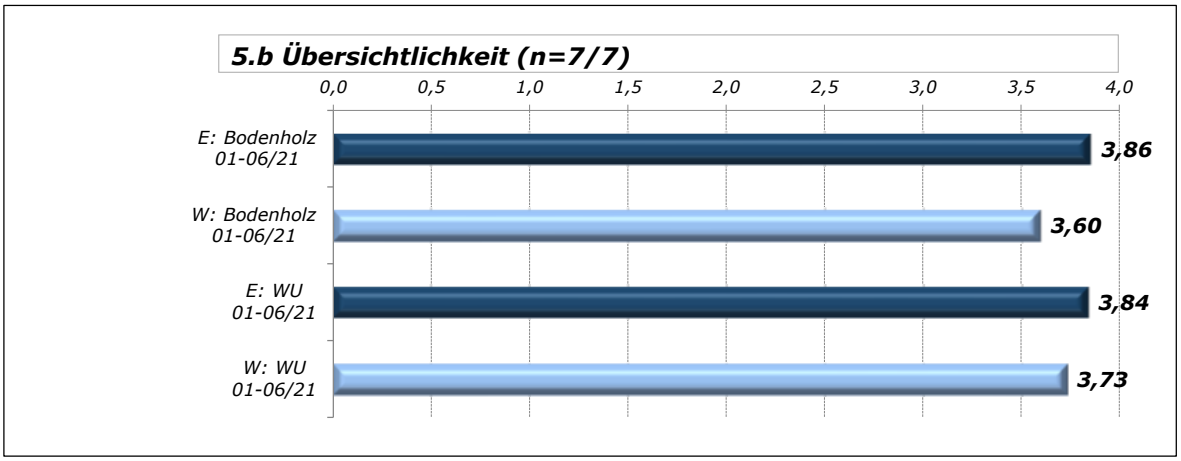


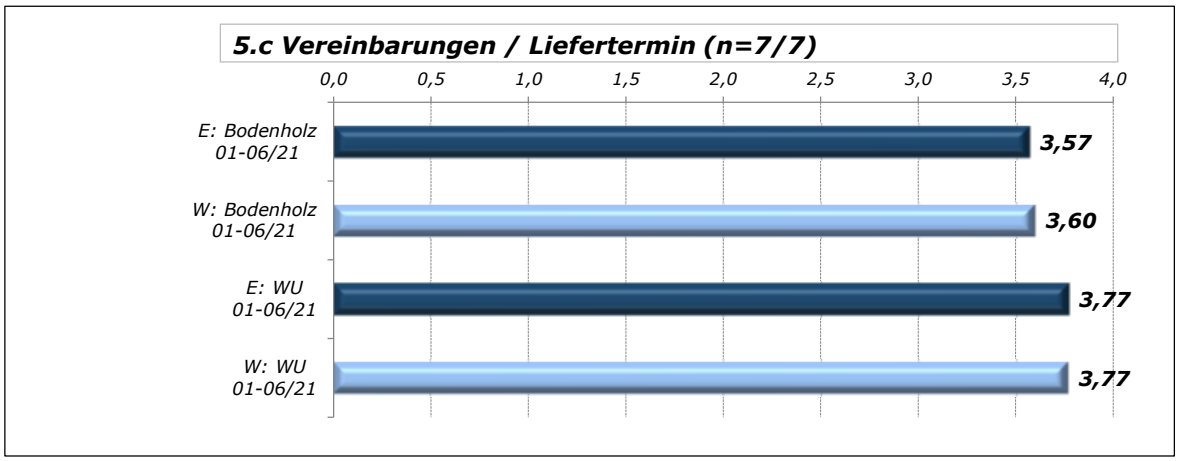


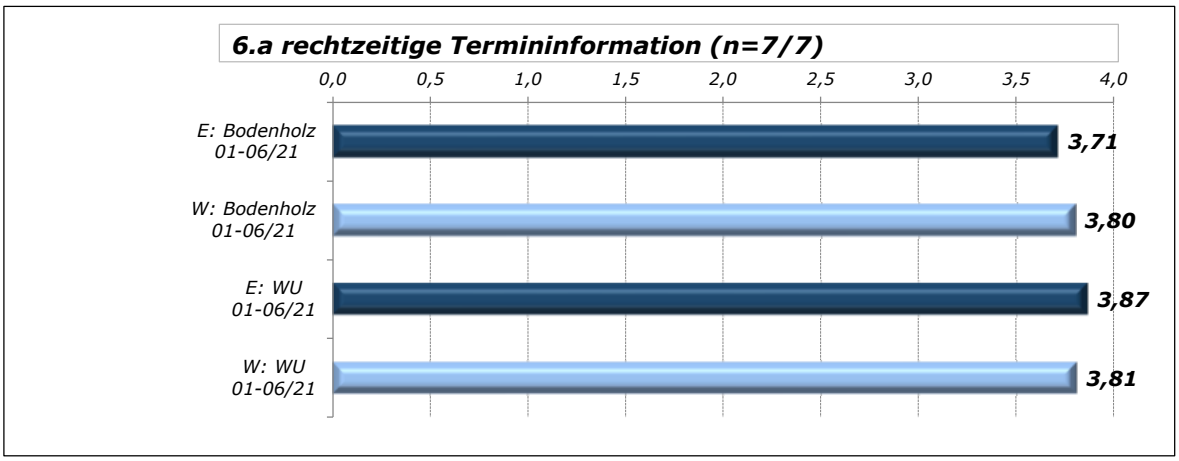


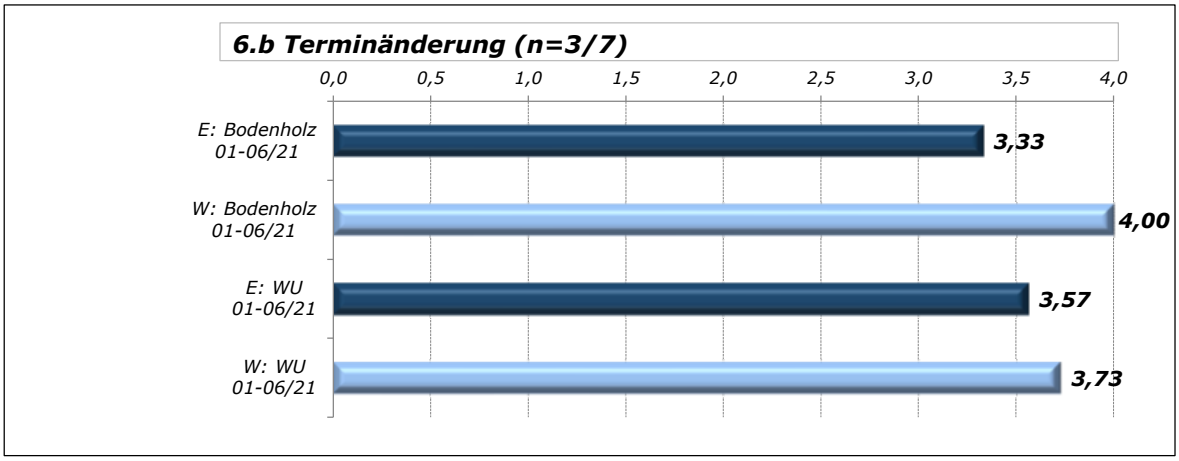


Standards 5.b - 6.b

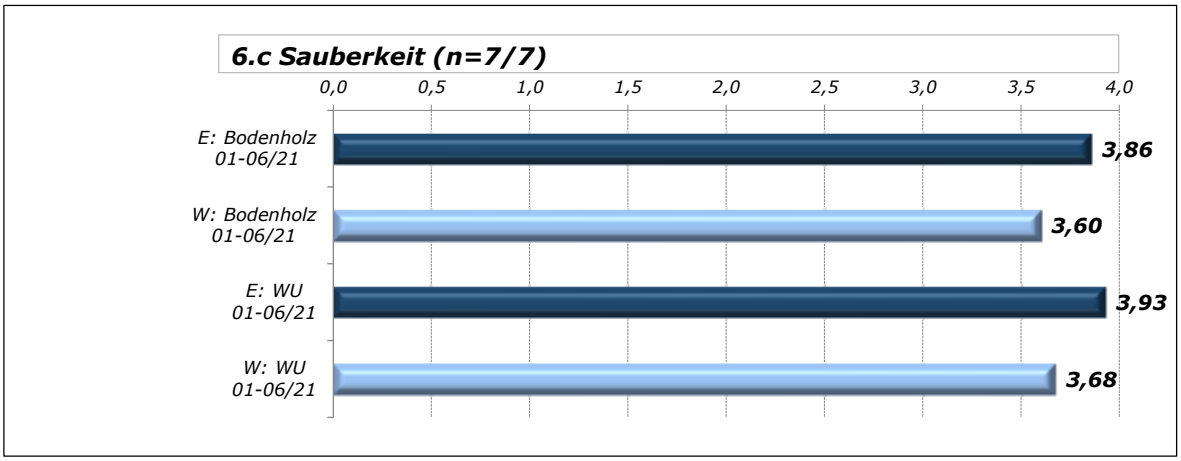


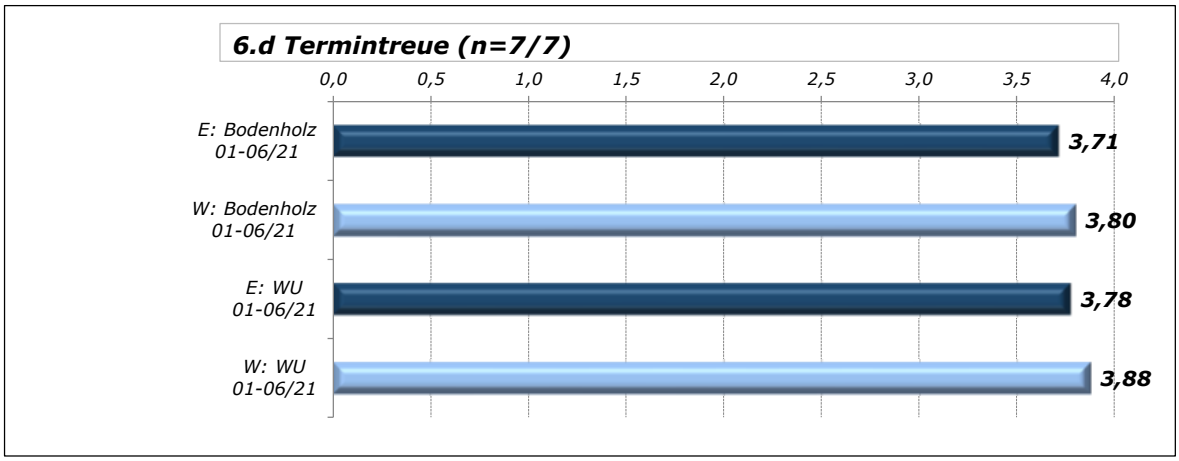


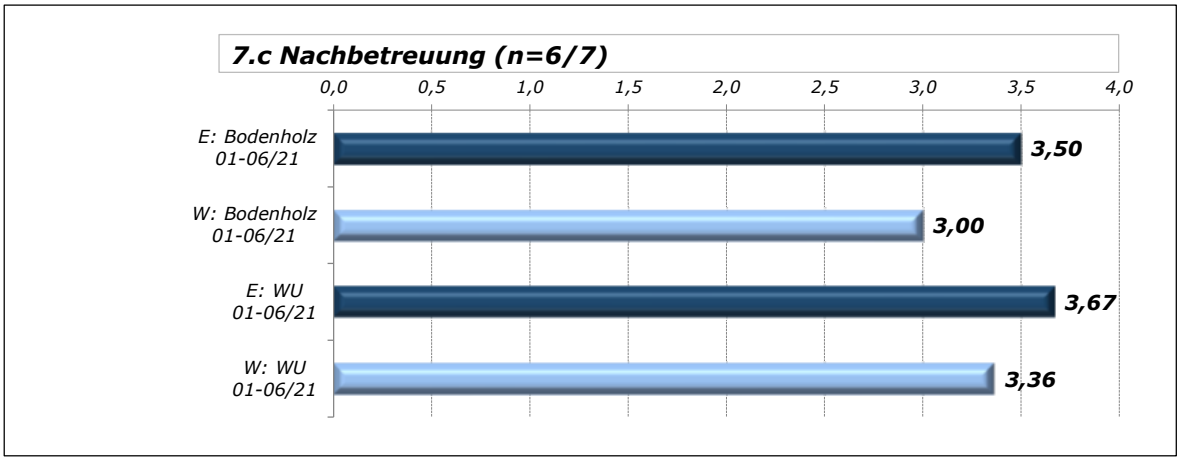


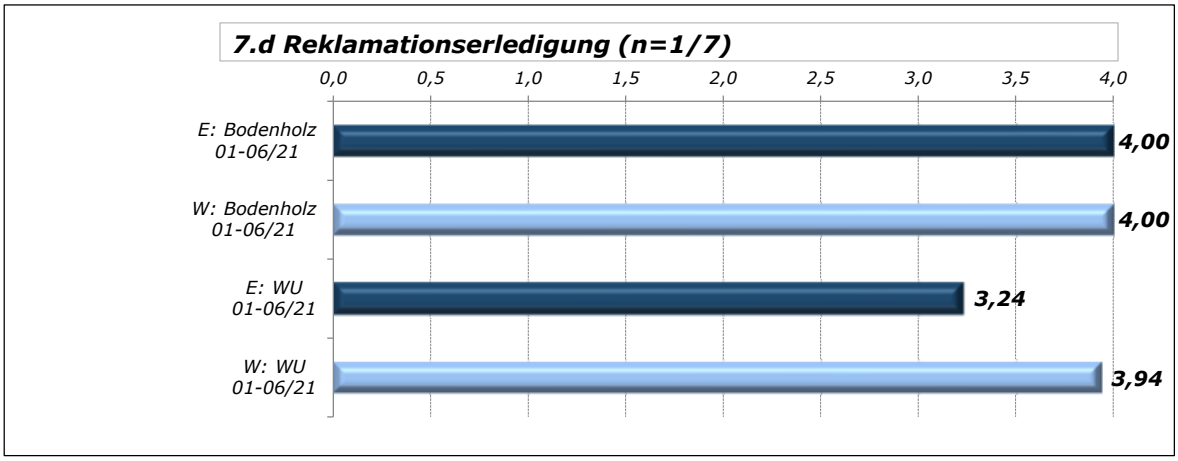


Standards 6.c - 7.d









3. Maßnahmenkatalog

Standard 1.	Erscheinungsbild
War unser gesamtes Erscheinungsbild für Sie ansprechend und einladend?	**Im Außenbereich:** ▪ Gehsteige und Parkplätze bereits in der Früh säubern (bis 08.00 Uhr) ▪ Auslagen regelmäßig reinigen ▪ Auslagenbeleuchtung: Spannung erzeugen, Interesse wecken **Im Innenbereich:** ▪ Die Dekoration saisonbedingt (Winter / Sommer etc) gestalten ▪ Möglichst alle Warengruppen und deren Trends darstellen ▪ Verantwortlichen für die Dekoration festlegen (wer, was, wie oft) – „Dekorationsbeauftragter“ ▪ Die Beleuchtung regelmäßig auf Funktionstüchtigkeit prüfen (es gibt eine/n Verantwortliche/n) ▪ Die Ausleuchtung mit verschiedenen Techniken und Farben variabel gestalten

Standard 2.	Empfang und Begrüßung
Wurden Sie von unseren Mitarbeiterinnen freundlich begrüßt und empfangen?	▪ Begrüßung des Kunden, wenn möglich mit seinem Namen ▪ Aufstellung einer Schautafel mit Fotos und Namensnennung des gesamten Kundenkontakt-Personals (Raumdesigner, Empfang, Monteure, Verleger etc.) und Tragen von Namensschildern ▪ Einrichtung eines Empfanges in unmittelbarer Nähe des Einganges als Koordinations - Drehscheibe ▪ Der Arbeitsplatz am Empfang, als auch die Person am Empfang tritt ordentlich und sauber auf ▪ Der Empfang als Koordinationsdrehscheibe ist Organisationshilfe für die Raumdesigner; die Aktivitäten des Empfanges sind: Persönliche Zuteilung des Verkäufers und aktive Telefonvermittlung ▪ Bei Wartezeiten des Kunden werden vom Empfang Erfrischungs-getränke angeboten ▪ Vermeidung der altmodischen Türsignale „Ding-Dong“

Standard 3.	Schauraum
Hat Ihnen unsere Ausstellung kreative Gestaltungsideen und aktuelle Trends gezeigt?	▪ Konzept- und Themenpräsentationen statt Warenpräsentation anbieten ▪ „fascinating points“ schaffen – unterschiedliche Wohnwelten ▪ verkaufsstarke Zonen beachten: – Kassa-Bereich – Rechts vom Kundenstrom – Stirnseite von Gondeln und Regalen und Anlaufpunkte

Standard 4.a	Beratung
Wie ist Ihr(e) BeraterIn auf Ihre Wünsche eingegangen?	▪ Schulungsmaßnahmen in den Bereichen – Gesprächsführung/Verkaufsgespräch – Produktinformation/Produktschulung – Fachliche Kompetenz ▪ Das Ausmessen vor Ort wird dem Kunden durch den Wohnberater aktiv und verpflichtend angeboten ▪ Farb- und Materialabstimmung anhand von Musterkollektionen

Standard 4.b	Individuelles Zeitbedürfnis
Wie sehr hat sich Ihr(e) BeraterIn für Sie Zeit genommen?	▪ Aktives Lenken des Kunden durch Zeitvorgaben/Zeitmanagement, z.B. „Wie lange haben Sie Zeit?“ ▪ Bei Beratungsgesprächen mit Kunden darf der Einrichtungsberater nicht gestört werden ▪ Das Ausmessen vor Ort wird dem Kunden aktiv und verpflichtend angeboten.

Standard 4.c	Produktinformation
Wie gut war die Information über das gekaufte Produkt?	▪ WOHNUNION-Pflegebücher als Kompetenzbeweis und Service übergeben ▪ Schulungsmaßnahmen ▪ fachliche Kompetenz „verkaufen“ ▪ Pflegeschulung vor Ort für Raumdesigner und Verleger ▪ Probefläschchen bzw. Pflegemitteln ev. gratis mitliefern ▪ Erstpflege anbieten: persönlich durch Verkäufer mitverkaufen bzw. als Standardsatz bei Angeboten

Standard 4.d	Budgetrahmen
Wie gut war das Eingehen auf Ihren Budget-Rahmen?	▪ Verkaufstechnik: Ausgabenbereitschaft prüfen!

Standard 5.a	Ausmesstermin
Wie beurteilen Sie das Angebot eines konkreten Ausmess-termins bei Bedarf?	▪ Die Planung/das Ausmessen vor Ort wird dem Kunden durch den Berater aktiv und bei Bedarf verpflichtend angeboten.

Standard 5.b	Übersichtlichkeit des Angebotes
Wie übersichtlich war das Angebot aufgebaut?	▪ Vorbereitung des Wohnberaters auf eine etwaige „modulare Angebotslegung“ ▪ Verbindliche Abklärung für die Einhaltung der vereinbarten Liefer- und Montagetermine mit Lieferanten ▪ Prinzipiell ist die Offertlegung an den Kundenwunsch anzupassen, wobei für die Offertlegung max. 5 Arbeitstage vorgesehen sind,

Standard 5.c	Liefertermin
Hat Ihr Kaufvertrag alle Vereinbarungen inkl. Liefertermin enthalten?	▪ Pufferzeiten nach persönlicher Einschätzung der Lieferzeitpunkte einbauen ▪ Einrichtungsberater ruft Kunden an und bestätigt Liefertermin ▪ Gegenüber den Kunden lediglich Kalenderwochen angeben unter Berücksichtigung der eingeplanten Pufferzeit ▪ Bei Bekanntwerden von Lieferverzögerung sofort den Kunden durch den Einrichtungsberater benachrichtigen

Standard 6.a	Rechtzeitige Verständigung
Wurden Sie bei der bevorstehenden Lieferung bzw. Montage rechtzeitig von uns verständigt?	▪ Schriftliches oder telefonischer Aviso, das den Termin gegenüber dem Kunden ankündigt, Checkliste „was für den Kunden zu erledigen ist“ beilegen ▪ Verkäufer durchgängig bis zur erfolgten Rechnungslegung für den gesamten Geschäftsfall und damit auch für die Terminkoordination und Termininformation hin zum Kunden verantwortlich (Lieferliste) ▪ Ausstattung des Facharbeiterteams mit Handys ▪ Erstellung und Verwendung eines Gesprächsleitfadens: Persönliche Anrede des Kunden + Namensnennung des Facharbeiters + der Firma ▪ Aktive Kundenverständigung bei erkennbarem Lieferverzug ▪ Monteure über vereinbarte Fixtermine informieren ▪ Kundeninformation durch Monteure bei erkennbarer Zeitverschiebung ▪ Keine Minuten- oder Stundentermine an Kunden zusagen ▪ Termineinteilung ausschließlich nur durch eine Person ▪ Fixtermine im Liefertableau separat kennzeichnen

Standard 6.c	Sauberkeit
Wurden Ihre Räumlichkeiten nach erfolgter Montagearbeit wieder in einen sauberen Zustand gebracht?	▪ Staubsauger und Decken verwenden ▪ Nach Möglichkeit im Freien Hobeln und Sägen

Standard 6.d	Termintreue
Wurden die vereinbarten Liefer- und Montagetermine bestmöglich eingehalten?	▪ Aktive Kundenverständigung bei erkennbarem Lieferverzug ▪ Monteure über vereinbarte Fixtermine informieren ▪ Kundeninformation durch Monteure bei erkennbarer Zeitverschiebung ▪ Keine Minuten- oder Stundentermine an Kunden zusagen ▪ Termineinteilung ausschließlich nur durch eine Person ▪ Fixtermine im Liefertableau separat kennzeichnen

Standard 7.c	Nachbetreuung
Wie haben Sie diese Nachbetreuung empfunden?	▪ „Jour-fixe“ Montage und Wohnberaterteam: Feedback und Erfahrungsaustauschrunde einmal pro Monat ▪ Telefonischer Nachbetreuungskontakt durch jeweiligen Verkäufer nach erfolgter Lieferung

Standard 7.d	Reklamation
Wie beurteilen Sie im Falle einer Reklamation deren Erledigung?	▪ Verwendung einer Reklamationsliste: Kundennummer, Name, Grund der Reklamation, Dauer der Nachlieferung, wann erledigt; ▪ Rasche Maßnahmen zur Reklamationsbehebung einleiten. ▪ Eine Anlaufstelle für Reklamationen – egal ob Kundendienstmeldung oder Rückmeldung durch Kunden direkt ▪ Info an Verkäufer ▪ Kundenrückmeldungen innerhalb von 24 Stunden und Organisation der Mängelbehebung ▪ Rückmeldung der Erledigung an die zentrale Anlaufstelle ▪ Erhebung der Fehlerquellen

Anmerkung: Die obenstehenden Maßnahmen verstehen sich als Leitfaden und sind im Einzelfall auf die individuellen betrieblichen Gegebenheiten anzupassen. Die Modulmanager der WOHNUNION sind Ihnen dabei gerne behilflich.

4. Rücklauf WU - Halbjahresauswertung 2021

Händler	Gesamtzahl	Rücklauf	Rücklaufquote%
Anninger / elektronisch**	[3]	[0]	
Anninger / Post**	[11]	[2]	
Bodenholz / elektronisch	20	7	35,00%
KDK / elektronisch	12	8	66,67%
KDK / Post	13	1	7,69%
Meyer / elektronisch	27	4	14,81%
Meyer / Post	121	23	19,01%
MFB / elektronisch	32	13	40,63%
MFB / Post	41	14	34,15%
Müllner Waidhofen	118	28	23,73%
Tschofen / Post	42	5	11,90%
Zieger / Post	108	31	28,70%
Summe	**534**	**134**	**25,09%**

*: keine Rückmeldung über die verschickte Stückzahl an Fragebögen
**: inaktiv, kein Ergebnisband zur Halbjahresauswertung
[]: Werte in eckigen Klammern werden nicht aufsummiert

Erwartungen beim Kauf

	%	Anzahl
übertroffen	85,71%	6
erfüllt	14,29%	1
teilweise erfüllt	0,00%	0
nicht erfüllt	0,00%	0
Gesamt	100,00%	7

Empfehlung

	%	Anzahl
ja	100,00%	7
eher ja	0,00%	0
eher nein	0,00%	0
nein	0,00%	0
Gesamt	100,00%	7

Erstkontakt

	%	Anzahl
Neukunde	85,71%	6
Stammkunde	14,29%	1
Gesamt	100,00%	7

Anbahnung beim Kauf

	%	Anzahl
Weiterempfehlung	28,57%	2
Schaufenster	0,00%	0
Messen	14,29%	1
hausinterne Events	14,29%	1
Homepage	14,29%	1
Soziale Medien	0,00%	0
Google	14,29%	1
Print-Werbung	0,00%	0
Sonstiges	14,29%	1
Gesamt	100,00%	7

Nächster Einkauf

	%	Anzahl
ja	100,00%	6
eher ja	0,00%	0
eher nein	0,00%	0
nein	0,00%	0
Gesamt	100,00%	6

Pflege & Gebrauchsanleitung

	%	Anzahl
Ja	85,71%	6
Nein	14,29%	1
Gesamt	100,00%	7

Kontaktaufnahme

	%	Anzahl
Ja	57,14%	4
Nein	42,86%	3
Gesamt	100,00%	7

Weiterleitung des Fragebogens

	%	Anzahl
Ja	85,71%	6
Nein	14,29%	1
Gesamt	100,00%	7

Phasen des Kundenpfads

Erfüllung	Rücklauf	Mittelwert	Std.abweichung
1 Erscheinungsbild	7	3,86	0,35
2 Empfang und Begrüßung	7	3,83	0,37
3 Schauraum	7	3,71	0,45
4 Beratung	7	3,79	0,43
5 Angebot	7	3,81	0,42
6 Lieferung, Montage, Verlegung	7	3,65	0,55
7 Nachbetreuung	7	3,75	0,76

Wichtigkeit	Rücklauf	Mittelwert	Std.abweichung
1 Erscheinungsbild	7	3,00	0,63
2 Empfang und Begrüßung	7	3,33	0,47
3 Schauraum	7	2,75	1,09
4 Beratung	7	3,50	0,83
5 Angebot	7	3,60	0,59
6 Lieferung, Montage, Verlegung	7	3,80	0,53
7 Nachbetreuung	7	3,50	1,07

Übersicht der Standards

Erfüllung	Rücklauf	Mittelwert	Std.abweichung
1. Erscheinungsbild (n=7/7)	7	3,86	0,35
2. Empfang und Begrüssung (n=6/7)	7	3,83	0,37
3. Schauraum (n=7/7)	7	3,71	0,45
4.a Wünsche (n=7/7)	7	3,86	0,35
4.b Zeit (n=7/7)	7	4,00	0,00
4.c Produktinformation (n=7/7)	7	3,57	0,49
4.d Budgetrahmen (n=7/7)	7	3,71	0,45
5.a Ausmesstermin (n=6/7)	7	4,00	0,00
5.b Übersichtlichkeit (n=7/7)	7	3,86	0,35
5.c Vereinbarungen / Liefertermin (n=7/7)	7	3,57	0,49
6.a rechtzeitige Termininformation (n=7/7)	7	3,71	0,45
6.b Terminänderung (n=3/7)	7	3,33	0,94
6.c Sauberkeit (n=7/7)	7	3,86	0,35
6.d Termintreue (n=7/7)	7	3,71	0,45
7.c Nachbetreuung (n=6/7)	7	3,50	0,76
7.d Reklamationserledigung (n=1/7)	7	4,00	0,00

Wichtigkeit	Rücklauf	Mittelwert	Std.abweichung
1. Erscheinungsbild (n=7/7)	7	3,00	0,63
2. Empfang und Begrüssung (n=6/7)	7	3,33	0,47
3. Schauraum (n=7/7)	7	2,75	1,09
4.a Wünsche (n=7/7)	7	4,00	0,00
4.b Zeit (n=7/7)	7	3,80	0,40
4.c Produktinformation (n=7/7)	7	3,20	0,98
4.d Budgetrahmen (n=7/7)	7	3,00	1,10
5.a Ausmesstermin (n=6/7)	7	3,60	0,49
5.b Übersichtlichkeit (n=7/7)	7	3,60	0,80
5.c Vereinbarungen / Liefertermin (n=7/7)	7	3,60	0,49
6.a rechtzeitige Termininformation (n=7/7)	7	3,80	0,40
6.b Terminänderung (n=3/7)	7	4,00	0,00
6.c Sauberkeit (n=7/7)	7	3,60	0,80
6.d Termintreue (n=7/7)	7	3,80	0,40
7.c Nachbetreuung (n=6/7)	7	3,00	1,07
7.d Reklamationserledigung (n=1/7)	7	4,00	0,00

Ihre Bewertung

8. IHRE NÄCHSTE KAUFABSICHT
a) Wann planen Sie Ihren nächsten Einkauf?

☐ in den nächsten 12 Monaten ☐ in den nächsten 2 Jahren ☐ in mehr als 2 Jahren ☐ derzeit kein Kauf geplant – weiß nicht

Bitte tragen Sie hier Ihre nächste Kaufabsicht ein:

b) Was planen Sie zu kaufen?

☐ Vorhänge ☐ Böden ☐ Sonnen schutz ☐ Sonstiges

Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

Bitte hier eintragen:

Was sollten wir zukünftig besser machen?

Bitte hier eintragen:

Wenn Sie uns Ihre Daten für die Teilnahme am Gewinnspiel geben wollen:

Vor-/Nachname:

Adresse:

Tel. Nr.: E-Mail:

Vielen Dank für Ihre ehrlichen Worte!

Wir freuen uns, dass Sie Ihre Bewertung abgegeben haben und wünschen Ihnen viel Glück bei unserem Gewinnspiel, bei dem Sie einen **Städte-Trip inkl. Übernachtung in einem 4-Sterne Designhotel gewinnen können!**

* Teilnahmebedingungen: die Ziehung erfolgt Ende Dezember 2020. Der Gewinner wird aus allen im Rahmen des Kundenzufriedenheitsprogrammes übermittelten Fragebögen gezogen. Details unter www.serviceandmore.at/kzp. Mit Bekanntgabe meiner persönlichen Daten erkläre ich mich mit den Teilnahmebedingungen des Gewinnspieles einverstanden.
**Ihre Angaben werden nur nach Ihrer ausdrücklichen Zustimmung an Ihren Einrichtungsspezialisten weitergeleitet. Ihre Daten werden von uns immer vertraulich behandelt, ausschließlich auf Grundlage der Datenschutz-Grundverordnung 2018 verarbeitet und nach Erstellung der Auswertung vernichtet und damit nicht für Werbezwecke verwendet.

SERVICE & MORE
UNS VERBINDET MEHR ERFOLG

Ihre Meinung ist uns eine Reise wert.

VERRATEN SIE UNS, WIE ZUFRIEDEN SIE MIT IHREM EINRICHTUNGSSPEZIALISTEN SIND.

© Marketingberatung Steiner

Details zu den Teilnahmebedingungen für das Gewinnspiel auf der Rückseite.*
Ihre Angaben bleiben auf Wunsch gerne anonym.**

Bewerten Sie jetzt Ihren Einrichtungsspezialisten

Wurden Ihre Erwartungen beim Kauf ...?	☐ übertroffen	☐ erfüllt	☐ teilweise erfüllt	☐ nicht erfüllt
Werden Sie unser Geschäft an Freunde und Bekannte weiterempfehlen?	☐ ja	☐ eher ja	☐ eher nein	☐ nein
Wenn Sie an an Ihren nächsten Einkauf denken: Werden Sie sich wieder bei uns informieren?	☐ ja	☐ eher ja	☐ eher nein	☐ nein
Waren Sie zum ersten Mal bei uns?	☐ ja	☐ nein		

Wenn Sie das erste Mal bei uns waren, wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden (Mehrfachnennungen möglich)?

- ☐ Weiterempfehlung
- ☐ Schaufenster
- ☐ Messen
- ☐ hausinterne Events
- ☐ Homepage
- ☐ Soziale Medien
- ☐ Google
- ☐ Print-Werbung (Prospekte, Inserate, PR, usw.)

Sonstiges (bitte angeben):

Bitte bewerten Sie bei den folgenden Fragen durch Ankreuzen ☒, wie sehr das jeweilige Kriterium bei Ihrem Kauf von uns erfüllt wurde und wie wichtig Ihnen das jeweilige Kriterium bei der Auswahl eines Geschäftes ist. Sollten Fragen auf Sie nicht zutreffen, so lassen Sie diese bitte frei.

	IHRE BEWERTUNG				WIE WICHTIG IST IHNEN DAS?			
	sehr gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	sehr wichtig	eher wichtig	eher un-wichtig	un-wichtig
1. ERSCHEINUNGSBILD War unser gesamtes Erscheinungsbild für Sie ansprechend und einladend?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. EMPFANG UND BEGRÜSSUNG Wurden Sie von unseren MitarbeiterInnen freundlich begrüßt und empfangen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. SCHAURAUM Hat Ihnen unsere Ausstellung kreative Gestaltungsideen und aktuelle Trends gezeigt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	IHRE BEWERTUNG				WIE WICHTIG IST IHNEN DAS?			
	sehr gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	sehr wichtig	eher wichtig	eher un-wichtig	un-wichtig
4. BERATUNG a) Wie ist Ihr(e) BeraterIn auf Ihre Wünsche eingegangen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Wie sehr hat sich Ihr(e) BeraterIn für Sie Zeit genommen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Wie gut war die Information über das gekaufte Produkt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Wie gut war das Eingehen auf Ihren Budget-Rahmen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ANGEBOT a) Wie beurteilen Sie das Angebot eines konkreten Ausmesstermins bei Bedarf?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) Wie übersichtlich war das Angebot aufgebaut?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Hat Ihr Kaufvertrag alle Vereinbarungen inkl. Liefertermin enthalten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. LIEFERUNG, MONTAGE, VERLEGUNG a) Wurden Sie bei der bevorstehenden Lieferung bzw. Montage rechtzeitig von uns verständigt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) *Nur Ausfüllen, falls es Terminverschiebungen gab:* Wie rechtzeitig wurden Sie über Termin-verschiebungen verständigt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) Wurden Ihre Räumlichkeiten nach erfolgter Montagearbeit wieder in einen sauberen Zustand gebracht?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) Wurden die vereinbarten Liefer- und Montagetermine bestmöglich eingehalten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. NACHBETREUUNG a) Wurde Ihnen eine Pflege- & Gebrauchsanleitung mit der Rechnung übergeben?	☐ ja	☐ nein
b) Wurden Sie nach erfolgter Lieferung/Montage durch unsere(n) Einrichtungs-spezialistInnen kontaktiert?	☐ ja	☐ nein

	IHRE BEWERTUNG				WIE WICHTIG IST IHNEN DAS?			
	sehr gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	sehr wichtig	eher wichtig	eher un-wichtig	un-wichtig
c) Wie haben Sie diese Nachbetreuung empfunden?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d) *Nur Ausfüllen, falls es eine Reklamation gab:* Wie beurteilen Sie im Falle einer Reklamation deren Erledigung?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐ Ich bin damit einverstanden, dass meine Angaben nach der Auswertung an meinen Einrichtungsspezialisten weitergeleitet werden.