



Viva - Deluxe
Gebäudeservice

Qualitätsgespräch-FB

Gesprächsdatum: 26.10.2012

Kunde: Frauenwohnen e.G.

Gesprächspartner/Funktion (Kunde): Ilonka Franzen

Gesprächspartner/Funktion (Viva-Deluxe): Nihad Qader

schriftlich: persönlich: telefonisch:

Dienstleistung:

Grundreinigung + Unterhaltsreinigung

zufrieden überwiegend
zufrieden eher nicht
zufrieden überhaupt
 nicht
 zufrieden

- | | | | | |
|---|--|--------------------------|--|--------------------------|
| 1. Wie sind Sie mit der Betreuung durch die Firma zufrieden? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Wie sind Sie mit den erbrachten Dienstleistungen zufrieden? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Wie sind Sie mit der Einhaltung von Zusagen (Terminen, Veränderungen im Organisationsablauf, Umsetzung von Kundenwünschen usw.) zufrieden? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Wie sind Sie mit dem Erscheinungsbild und Verhalten der Firma-Mitarbeiter/-innen zufrieden? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.1 Hatten Sie in der Vergangenheit Anlass zu Reklamationen? | <input type="checkbox"/> Ja | | <input checked="" type="checkbox"/> Nein | |
| 5.2 Wie waren Sie mit der Erledigung der Reklamation zufrieden? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Wie sind Sie mit der Informationsversorgung/fachlichen Beratung durch die Firma zufrieden? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Würden Sie uns als Dienstleister weiterempfehlen? | <input checked="" type="checkbox"/> Ja | | <input type="checkbox"/> Nein | |
| 8. Welche Wünsche /Vorschläge haben sie für eine Verbesserung der zukünftigen Zusammenarbeit? | | | | |

Bemerkungen/Erläuterungen:

Erstellt: Datum/Unterschrift

I. Franzen
GGF Unterschrift Kunde