



Qualitätsgespräch – FB

Gesprächsdatum: 20.06.2013

Kunde: Hotel Amenity Arirang

Gesprächspartner/Funktion (Kunde): Herr Stephan Renners

Gesprächspartner/Funktion (Viva-Deluxe): Herr Qader / Prokurist

schriftlich:

persönlich:

telefonisch:

	voll 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"/> <i>selten</i>	<input type="checkbox"/> Nein	
5.2 Wie waren Sie mit der Erledigung der Reklamation zufrieden?	<input checked="" 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?				

Optimierung / Qualifizierung guter, stellvertretender Reinigungskräfte, damit auch bei Krankheits- oder Urlaubsfällen ein reibungsloser Ablauf abgesichert ist.

Bemerkungen/ Erläuterungen:

Vielen Dank für die engagierte Zusammenarbeit und für die gute Qualität, Freundlichkeit, Kritikfähigkeit und Verbesserungsfreude Ihres gesamten Teams

VIVA - DELUXE
Gebäudeservice

Tel. 089-63855496, Fax 089-99753096

ERSTELLT: DATUM/UNTERSCHRIFT 20.06.13 *[Signature]*

www.viva-deluxe.com
Kushbumer Str. 2, 80689 München

GGF UNTERSCHRIFT KUNDE

HOTEL***AMENITY
Betriebs-GmbH

Passauerstr. 28, 81369 München
Tel. 089-7434700 Fax - 7694843

27.06.13

[Signature]