

# FRAGEBOGEN

## Kundenzufriedenheit Planung/Bau

Ein-gang		23. JUNI 2018	Kz-Post
Rch. geprüf:			
bezahlt am			von:

Sehr geehrter Kunde,

die Schlüssel zu Ihrem Eigenheim haben Sie bereits erhalten und wir hoffen, dass Sie sich rundherum wohlfühlen, denn wie heißt es so schön: Leben fängt mit Wohnen an. Nachdem wir Sie auf diesem Weg begleiten durften, möchten wir Sie heute um Ihre Meinung bitten, denn nur durch Ihr ehrliches Feedback zu unserem gesamten Team, unseren Abläufen und unserem Service, können wir uns stetig verbessern. Wir freuen uns auf Ihr Feedback!

Ihr Team der Schultheiß Projektentwicklung AG

\*Bitte prüfen Sie Ihre persönlichen Daten auf Richtigkeit!

### PERSÖNLICHE DATEN

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_  
 Str., Hausnr. \_\_\_\_\_ PLZ, Ort \_\_\_\_\_  
 Telefon privat \_\_\_\_\_ Mobil \_\_\_\_\_  
 Telefon geschäftlich \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

BAUVORHABEN Röttenbacher Str., Erlangen - WE B09

Ich habe bei der Schultheiß Projektentwicklung AG  eine Wohnung  ein Haus gekauft  
 Bauleiter/-in Herr Christoph Fröba Teamassistent/-in Frau Birgit Lochner  
 Planer/-in Herr Artur Wojak

### ALLGEMEIN

Wie zufrieden sind/waren Sie mit  
 unseren Öffnungszeiten (Mo - Fr 8:00-17:30 Uhr)  
 der Erreichbarkeit des Büros  
 der Freundlichkeit der Mitarbeiter  
 unserem Büro im Allgemeinen

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### KUNDENBETREUUNG BEREICH PLANUNG

Wie zufrieden sind/waren Sie mit  
 den Leistungen unserer Planung  
 der Erreichbarkeit Ihres Ansprechpartners  
 der Reaktionszeit bei Rückrufen  
 die Einhaltung/Flexibilität von Terminen  
 der Freundlichkeit Ihres Ansprechpartners  
 der Kompetenz Ihres Ansprechpartners  
 dem individuellen Eingehen auf Kundenanforderungen  
 der Reaktionszeit unseres Unternehmens auf Ihre individuellen Kundenwünsche  
 der Transparenz der Abläufe/Vorgehensweise  
 dem Informationsfluss zum Status des Objekts  
 der Planung Ihrer Wohnung/Ihres Hauses im Allgemeinen

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### KUNDENBETREUUNG BEREICH BAULEITUNG

Wie zufrieden sind/waren Sie mit

- den Leistungen unserer Bauleitung
- der Erreichbarkeit Ihres Ansprechpartners
- der Reaktionszeit bei Rückrufen
- die Einhaltung/Flexibilität von Terminen
- der Freundlichkeit Ihres Ansprechpartners
- der Kompetenz Ihres Ansprechpartners
- die Bearbeitungszeit Ihres Anliegens
- dem individuellen Eingehen auf Kundenanforderungen
- dem Informationsfluss zum Status des Objekts
- der Sicherheit auf der Baustelle
- der Betreuung im Allgemeinen

			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ZUFRIEDENHEIT MIT DEN AUSSTATTUNGS-LIEFERANTEN

Wie zufrieden sind/waren Sie mit


- unserer Ausstattungs-Lieferanten in der Gesamtheit
- Elektriker
- Maler
- Fliesenleger
- Treppenbau
- Parkett
- Küche (DIE KÜCHENPLANER habicht + sporer)
- Innentüren
- Sanitärgegenstände (Richter+Frenzel)

			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### KUNDENBETREUUNG BEREICH KAUFMÄNNISCHE VERWALTUNG

Wie zufrieden sind/waren Sie mit

- den Leistungen unserer kaufmännischen Verwaltung
- der Erreichbarkeit Ihres Ansprechpartners
- der Reaktionszeit bei Rückrufen
- die Freundlichkeit Ihres Ansprechpartners
- die Kompetenz Ihres Ansprechpartners
- der Geschwindigkeit bezüglich der Klärung/Erledigung Ihres Anliegens
- der Verständlichkeit & Nachvollziehbarkeit von Rechnungen über die einzelnen Baufortschrittsraten
- der Verständlichkeit & Nachvollziehbarkeit der Schlußrechnung
- der Berücksichtigung Ihrer Rückmeldungen bzgl. Abwesenheit/Urlaub bei Zahlungsterminen
- dem Eingang der Zahlungserinnerung/Mahnung und war diese berechtigt (falls Sie eine Zahlungserinnerung/Mahnung erhalten haben)

			
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Welche Verbesserungen hätten Sie sich gewünscht?

Die Phase vor der Wohnungsübergabe war sehr hektisch, Handwerker waren noch nicht fertig und die nächsten haben bereits angefangen.

Führte zu Qualitätsmängeln und Nacharbeit.

Übergabe wurde 2 mal verschoben. Hätte nicht sein müssen, da auch spätere Übergabe noch im Terminplan war

Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

Insgesamt gute Qualität der Planung, Qualität und gute der Handwerker, aufmerksame Bauleitung, stets auskunftsfähig

Sind Sie damit einverstanden, dass die Schultheiß Gruppe Ihren Fragebogen als Referenz für Werbezwecke veröffentlicht?

ja  nein

Ort, Datum

Unterschrift

Danke, dass Sie sich die Zeit genommen haben.

