



BEFRAGUNGEN KUNDENZUFRIEDENHEIT EINZELHANDEL

A. GESAMTZUFRIEDENHEIT

A1. Ich würde dieses Geschäft einem Freund oder Familienmitglied weiterempfehlen.

Kommentar: [Textfeld]

B. ERREICHBARKEIT

B1. Das Geschäft war leicht zu finden.

B3. Die Öffnungszeiten des Geschäfts sind sehr kundenfreundlich.

Kommentar: [Textfeld]

C. PRODUKTAUSWAHL UND VERFÜGBARKEIT

C1. Die Auswahl der verfügbaren Produkte ist sehr gross.

C2. Die von Ihnen gesuchten Produkte waren verfügbar.

C3. Mit der Qualität der angebotenen Produkte waren Sie sehr zufrieden

Kommentar: [Textfeld]

D. MITARBEITER UND SERVICE

D1. Es waren ausreichend Mitarbeiter verfügbar.

D2. Die Mitarbeiter waren freundlich.

D3. Mitarbeiter waren sehr hilfsbereit.

D2. Die Mitarbeiter konnten Ihre Fragen gut beantworten.

D4. Sie haben alle notwendigen Informationen von den Mitarbeitern erhalten.

D5. Sie waren sehr zufrieden mit dem Ablauf des Service.

Kommentar: [Textfeld]

E. LADENLAYOUT UND ATMOSPHÄRE

E1 Die Warenpräsentation gefiel Ihnen sehr gut

E2. Es war einfach, die gewünschten Produkte zu finden.

E3. Die Atmosphäre im Geschäft war angenehm.

E4. Es wirkte alles sehr sauber.

E5. Es wirkte alles sehr ordentlich.

Kommentar: [Textfeld]

F. PREISE UND ANGEBOTE

F1. Die Preisgestaltung der Produkte war fair.

F2. Sie waren mit den angebotenen Rabatten und Sonderaktionen zufrieden.

F3. Sie haben das Gefühl, ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis erhalten zu haben.

Kommentar: [Textfeld]

G. KASSENBEREICH UND ZAHLUNGSOPTIONEN

G1. Die Wartezeit an der Kasse war kurz.

G2. Sie waren zufrieden mit den verfügbaren Zahlungsmethoden.

G3. Das Kassenpersonal war effizient.

G4. Das Kassenpersonal war freundlich

Kommentar: [Textfeld]



H. NACH DEM KAUF/ERFAHRUNG NACH DEM BESUCH

H1. Sie hatten keine Probleme mit den gekauften Produkten.

H2. Sie waren zufrieden mit dem Umtausch- und Rückgabesevice.

Kommentar: [Textfeld]

I. GESAMTEINDRUCK

I1. Mit diesem Geschäft waren Sie insgesamt sehr zufrieden (1-10 Skala)

I2. Das hat Ihnen bei Ihrem Einkaufserlebnis am besten gefallen. [offenes Textfeld]

I2. Diese Verbesserungen würden Sie in diesem Geschäft vorschlagen. [offenes Textfeld]

I3. Weitere Kommentare oder Anmerkungen. [offenes Textfeld]

J. ALTERNATIVE EINKAUFSQUELLEN

J1. Die entsprechenden Produkte kaufen Sie ausschließlich in diesem Geschäft

J2. Sie kaufen vergleichbare Produkte auch noch bei: (offenen Nennungen)

K. DEMOGRAPHISCHE DATEN

- Geschlecht
- Alter |
- Häufigkeit der Besuche
- Datum des letzten Besuchs

Die Informationen in diesem Dokument unterliegen dem Urheberrechtsschutz. Jede kommerzielle Nutzung, auch auszugsweise oder in veränderter Form durch Dritte bedarf der schriftlichen Zustimmung von concertare.

Die Prüfkriterien im Mystery Shopping werden regelmäßig branchenspezifisch angepasst. Die jeweils aktuelle Auswahl der Prüfkriterien wird nach erfolgter Auftragsbestätigung zur Verfügung gestellt

© 2024 concertare