

# Fragebogen für Testkunden (streng vertraulich)

Bitte kreuzen Sie bei jeder der nachfolgenden Aussagen an, wie Sie damit zufrieden waren. Pro Aussage nur ein Antwortfeld ankreuzen. Falls keine Antwort möglich, bitte leer lassen.

**Wichtig: Beschreiben Sie in mind.15 Sätzen, in der Rubrik Kommentar / Bemerkungen, Ihre Beobachtungen zu den gestellten Fragen. Besten Dank.**

| Beurteilung Dienstleistungen  |                                     |                                     |                                     |       | Kommentar / Bemerkungen |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|-------------------------|
| Trifft voll und ganz zu   | Trifft eher zu                      | Trifft eher nicht zu                | Trifft überhaupt nicht zu           |       |                         |
| <input checked="" type="checkbox"/>   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |       |                         |
| <b>Telefonische Anmeldung</b>   |                                     |                                     |                                     |       |                         |
| Das Telefon wurde nach maximal 4 x Läuten abgenommen.   |                                     |                                     |                                     | 131   |                         |
| Die Coiffeuse/Der Coiffeur hatte sich freundlich gemeldet.  |                                     |                                     |                                     | 132   |                         |
| Sie/Er hatte sich verständlich und namentlich gemeldet.   |                                     |                                     |                                     | 133   |                         |
| Ich habe nach dem Standort des Geschäftes gefragt und es nach dieser Beschreibung einfach gefunden ( <b>immer nachfragen!</b> ) |                                     |                                     |                                     | 134   |                         |
| <b>Empfang</b>  |                                     |                                     |                                     |       |                         |
| Den Standort/Die Lage des Geschäftes fand ich ideal.  |                                     |                                     |                                     | 135   |                         |
| Das Geschäft war mit öffentl. Verkehrsmitteln gut erreichbar.   |                                     |                                     |                                     | 136 a |                         |
| Es hatte in unmittelbarer Nähe genügend Parkplätze.   |                                     |                                     |                                     | 136 b |                         |
| Der Empfang war freundlich.   |                                     |                                     |                                     | 137   |                         |
| Mir wurde die Jacke/der Mantel abgenommen.  |                                     |                                     |                                     | 138   |                         |
| Meine Coiffeuse/Mein Coiffeur hatte sich mit ihrem/seinem Namen vorgestellt.  |                                     |                                     |                                     | 139   |                         |
| Ich wurde von meiner Coiffeuse/meinem Coiffeur mit dem Namen angesprochen.  |                                     |                                     |                                     | 140   |                         |
| Sie/Er war sehr höflich.  |                                     |                                     |                                     | 141   |                         |
| Ich wurde sofort an den Bedienungsplatz, resp. in die Wartezone begleitet.  |                                     |                                     |                                     | 142   |                         |
| <b>Begleitung</b>   |                                     |                                     |                                     |       |                         |
| Die Auswahl der angebotenen Getränke war vielfältig.  |                                     |                                     |                                     | 143   |                         |
| Meine Personalien wurden aufgenommen.   |                                     |                                     |                                     | 144   |                         |
| Allfällige Wartezeiten wurden kommuniziert.   |                                     |                                     |                                     | 145   |                         |
| Die Auswahl des angebotenen Lesestoffes war vielfältig.   |                                     |                                     |                                     | 146   |                         |