

Ausfüllhinweise!
Bitte gehen Sie nach dieser
Bewertungsskala vor.

①
vollkommen
zufrieden

②
sehr
zufrieden

③
zufrieden

④
weniger
zufrieden

⑤
unzufrieden

Ⓚ
keine Angabe
weiß nicht

Gesamtbewertung und Weiterempfehlung

31. Alles in allem: wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Schuhfachgeschäft? ① ② ③ ④ ⑤ Ⓚ
32. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihr Schuhfachgeschäft einem/-r Freund/-in oder Kollegen/-in weiterempfehlen?
10 = äußerst wahrscheinlich ⑩ ⑨ ⑧ ⑦ ⑥ ⑤ ④ ③ ② ① ① 0 = unwahrscheinlich
33. Haben Sie sich als Gast in Ihrem Schuhfachgeschäft willkommen gefühlt? Ja Nein

Ausfüllhinweise!
Bitte gehen Sie nach dieser
Bewertungsskala vor.

①
sehr
wichtig

②
wichtig

③
eher
wichtig

④
eher
unwichtig

⑤
unwichtig

Ⓚ
keine Angabe
weiß nicht

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte Ihres Einkaufs?

34. Günstiger Preis der Schuhe ① ② ③ ④ ⑤ Ⓚ
35. Auswahl der Schuhe ① ② ③ ④ ⑤ Ⓚ
36. Der Einkauf erfolgt unkompliziert und schnell ① ② ③ ④ ⑤ Ⓚ
37. Es besteht eine angenehme Atmosphäre während des Einkaufs ① ② ③ ④ ⑤ Ⓚ
38. Welche zusätzlichen Wünsche haben Sie an Ihr Schuhfachgeschäft?

Freiwillige persönliche Angaben

39. Sie sind ...?

- weiblich
 männlich

40. Wie alt sind Sie in Jahren?

- bis 25 Jahre
 26 bis 35 Jahre
 36 bis 45 Jahre
 46 bis 55 Jahre
 56 bis 65 Jahre
 mehr als 65 Jahre

41. Seit wie vielen Jahren sind Sie Kunde des Schuhfachgeschäfts?

- weniger als 2 Jahre
 2 bis 5 Jahre
 6 bis 10 Jahre
 mehr als 10 Jahre

42. Welche Schuhgröße haben Sie?

- kleiner als 36
 36 bis 37
 38 bis 39
 40 bis 41
 42 bis 43
 44 bis 45
 größer als 45

43. Warum genau sind Sie in dieses Schuhfachgeschäft gegangen? (mehrere Nennungen sind möglich)

- langjähriger Kunde
 modernes, schickes Geschäft
 örtliche Nähe
 Empfehlung von Freunden und Bekannten
 Werbung des Schuhfachgeschäfts
 Auswahl an Schuhen
 Sonstiges:



Kundenbefragung

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Schuhfachgeschäft?



Management Service

Informationen zur Kundenbefragung

Ihr Schuhfachgeschäft möchte Ihnen einen **besonderen Service** bieten, denn Ihre Zufriedenheit steht in Ihrem Fachhandel für modisch und qualitativ hochwertige Schuhe an erster Stelle. Von ganz besonderer Bedeutung ist hierbei **Ihre Bewertung** zum erlebten Service.

Um Ihre Einschätzung zu erfahren, führt der **TÜV SÜD im Auftrag Ihres Schuhfachgeschäfts** eine **Kundenbefragung** durch. Wir freuen uns sehr, wenn Sie sich fünf Minuten Zeit nehmen und unseren Fragebogen ausfüllen, den Sie von Ihren Schuhfachverkäufer/-innen erhalten haben.

Bitte verschließen Sie Ihren ausgefüllten Fragebogen in dem Rückkuvert, das Sie ebenfalls von Ihrem Fachhändler erhalten haben. Den Umschlag können Sie entweder in die **Sammelbox vor Ort** in Ihrem Schuhfachgeschäft einwerfen oder **per Post** an uns senden (die Portokosten übernehmen wir für Sie).

Sie möchten den Fragebogen **lieber im Internet** ausfüllen? Sehr gerne! Bitte besuchen Sie unsere Webseite <http://schuh.tuev-befragung.de>. Hier erhalten Sie Ihren persönlichen Zugang zum Fragebogen durch Eingabe des Schlüsselwortes, das Sie auf dieser Seite unten links finden.

Mit Ihrer Teilnahme helfen Sie geistig und körperlich behinderten Kindern!

Für jeden ausgefüllten Fragebogen werden 25 Cent an den ANWR Kinderhilfe e.V. gespendet. Der gemeinnützige Verein unterstützt seit über 30 Jahren geistig und körperlich behinderte Kinder. Er engagiert sich hauptsächlich für soziale Projekte, die weder von staatlichen noch karitativen Einrichtungen unterstützt werden. Das Besondere an der ANWR Kinderhilfe: Alle Spendengelder fließen in voller Höhe in soziale Projekte und kommen den behinderten Kindern und Jugendlichen direkt zugute.

Weitere Informationen finden Sie auf der Internetseite www.anwr-kinderhilfe.de.

Sie haben Rückfragen?

Gerne stehen Ihnen die Verkaufsmitarbeiter/-innen Ihres Schuhfachgeschäfts und das Team Service-Zertifizierungen der TÜV SÜD Management Service GmbH zur Verfügung. Sie erreichen uns kostenfrei unter 0800 5791 5006 oder per E-Mail unter service-exzellenz@tuev-sued.de.

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!

Hinweis zum Datenschutz:

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass Ihre Teilnahme an dieser Befragung selbstverständlich freiwillig ist. Ihre Antworten werden streng vertraulich nach Maßgabe des Bundesdatenschutzgesetzes behandelt. Die Ergebnisse werden anonymisiert in Form von Statistiken dargestellt. Es erfolgt keinerlei Erfassung von personenbezogenen Daten.

Weiter auf der nächsten Seite – bitte umblättern →

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!

Schlüsselwort für
Internet-Fragebogen: 1234567890



Schlüsselwort für
Internet-Fragebogen: 1234567890



Ihr Schuhfachgeschäft:

Schugeschäft Mustermann
Musterstraße 55
44265 Musterstadt

Ausfüllhinweise!
Bitte gehen Sie nach dieser
Bewertungsskala vor.

①
vollkommen
zufrieden

②
sehr
zufrieden

③
zufrieden

④
weniger
zufrieden

⑤
unzufrieden

Ⓚ
keine Angabe
weiß nicht

Ausfüllhinweise!
Bitte gehen Sie nach dieser
Bewertungsskala vor.

①
vollkommen
zufrieden

②
sehr
zufrieden

③
zufrieden

④
weniger
zufrieden

⑤
unzufrieden

Ⓚ
keine Angabe
weiß nicht

Bitte zur Bewertung den Kreis »ausfüllen«. In etwa so: ● Bitte nutzen Sie zum Ausfüllen wenn möglich einen Bleistift oder Kugelschreiber.
Sie helfen uns damit, Ihre Bewertungen schnell und zuverlässig auswerten zu können. Vielen Dank!

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Merkmalen des Schuhfachgeschäfts?

- | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Öffnungszeiten | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 2. Ansprechende Gestaltung des Außenbereichs des Fachgeschäfts (Schaufenster etc.) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 3. Atmosphäre im Fachgeschäft | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 4. Übersichtliche Präsentation der Ware | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 5. Ausstattung mit Hilfen zur Anprobe (bodentiefe Spiegel, Fußmessgeräte, Einstiegshilfen etc.) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Merkmalen zur Beratung?

- | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|---|
| 6. Verfügbarkeit von Beratungspersonal | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ | |
| 7. Erkennbarkeit des Beratungspersonals (z.B. durch Namensschilder) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ | |
| 8. Direkte Begrüßung / Ansprache | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ | |
| 9. Erkundigung nach Ihren Wünschen | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ | |
| 10. Fachkompetenz des Beratungspersonals | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ | |
| 11. Für welche Produkte haben Sie sich während Ihres Aufenthalts in Ihrem Schuhfachgeschäft interessiert? (Sie können mehrere Produkte angeben) | | <input type="checkbox"/> Damenschuhe | <input type="checkbox"/> Herrenschuhe | <input type="checkbox"/> Kinderschuhe | <input type="checkbox"/> Accessoires | <input type="checkbox"/> Pflegemittel | <input type="checkbox"/> Schuhzubehör (z.B. Schuhspanner, Einlagen, Schnürsenkel) |
| 12. Wie zufrieden waren Sie mit dem angebotenen Sortiment? | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ | |

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden weiteren Merkmalen zu den angebotenen Produkten?

- | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 13. Verfügbarkeit der für Sie passenden Größe | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 14. Angebot von zusätzlichen Produkten wie Accessoires, Pflegemittel, etc. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 15. Markenvielfalt | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Merkmalen zum Kauf Ihrer Produkte?

- | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 16. Wartezeit an der Kasse | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 17. Preis- / Leistungsverhältnis | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 18. Angebot weiterer Service- und Dienstleistungen | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 19. Hinweise zur Pflege Ihrer Schuhe | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |

Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Servicemerkmalen Ihres Schuhfachgeschäfts?

- | | | | | | | |
|--|-----------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|
| 20. Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 21. Engagement der Mitarbeiter/-innen | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 22. Hatten Sie in den letzten 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit mit Ihrem Schuhfachgeschäft? | Ja <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Nein | → Wenn Nein , dann bitte weiter zu Nr. 27 | | | |

23. Was war der Grund für Ihre Unzufriedenheit?

24. Haben Sie sich diesbezüglich beschwert? Ja Nein → Wenn **Nein**, dann bitte weiter zu **Nr. 27**

Wenn ja, wie zufrieden waren Sie mit den folgenden Merkmalen rund um Ihre Beschwerde / Reklamation?

- | | | | | | | |
|--|-----------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|
| 25. Umgang mit Beschwerden | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 26. Lösung des zugrunde liegenden Problems | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 27. Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten einen Umtausch in Anspruch genommen? | Ja <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Nein | → Wenn Nein , dann bitte weiter zu Nr. 31 | | | |

Wie zufrieden waren Sie mit dem Umtausch?

- | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|
| 28. Handhabung des Umtauschs | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 29. Kulanz beim Umtausch | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | Ⓚ |
| 30. In welcher Form erfolgte der Umtausch? | <input type="checkbox"/> Geld zurück
<input type="checkbox"/> Rückbuchung auf Karte
<input type="checkbox"/> Warentausch
<input type="checkbox"/> Gutschein | | | | | |