

## Kundenzufriedenheit – Ihre Meinung zählt

Sehr geehrte Kundin, Sehr geehrter Kunde,

Kundenzufriedenheit ist die Voraussetzung für Kundenloyalität und stellt damit die Grundlage für unsere tägliche Arbeit.

Wir führen die Arbeiten an Ihrem Fahrzeug stets mit größter Sorgfalt durch und hoffen, dass Sie unser Haus mit dem Gefühl von Sicherheit und Zufriedenheit verlassen.

Sollten Sie dennoch Anregungen für Verbesserungen haben, sprechen Sie uns bitte direkt an.

Es kann sein, dass Sie nach Ihrem Werkstattbesuch von Volkswagen oder ŠKODA kontaktiert und nach Ihrer Zufriedenheit in Bezug auf Ihren letzten Werkstattbesuch befragt werden.

Sie werden gebeten, unsere erbrachten Leistungen auf einer Skala von „äußerst zufrieden“ bis „unzufrieden“, ähnlich wie beim Schulnotensystem, zu bewerten und Sie werden gefragt, ob Sie unsere Werkstatt Freunden und Bekannten weiterempfehlen würden.

### Bewertungssystem:

äußerst zufrieden	= 1
sehr zufrieden	= 2
zufrieden	= 3
weniger zufrieden	= 4
unzufrieden	= 5

### Empfehlungssystem:

bestimmt	= 1
wahrscheinlich ja	= 2
eventuell	= 3
wahrscheinlich nicht	= 4
bestimmt nicht	= 5

Sie sehen, ein „zufrieden“ oder gar ein „sehr zufrieden“ sind nur die Note „3“ oder „2“.

Sollten Sie einmal eine Frage oder eine Bewertungssystem nicht richtig verstanden haben, bitten Sie den Anrufer, Ihnen die Frage oder das System genau zu erklären.

### Ihre Meinung ist uns wichtig!

Deshalb unsere Bitte: Nehmen Sie sich die Zeit für die Kundenbefragung und helfen Sie uns, unsere Leistungen und Angebote zu verbessern, damit Sie stets „äußerst zufrieden“ sind und uns „bestimmt“ weiterempfehlen.

Vielen Dank

Ihr Team von  
Autos und Service Riedel  
Dobbertin