

Vorlage/Muster/Beispiel Fragebogen Kundenzufriedenheit

I. Seite: Das Anschreiben des Fragebogens

Lieber [Kunde],

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wir möchten Sie bitten, die Neuausrichtung unseres Kundensupports mitzugestalten. Wir möchten Maßnahmen treffen, die auf Ihren Anforderungen und auf Ihrem Feedback basieren!

Als kleines Dankeschön haben Sie die Möglichkeit, unverbindlich und ohne Verpflichtungen bei unserem Gewinnspiel mitzumachen. Jeder [zweite] Teilnehmer bekommt [*Beispiel: einen Gutschein für seinen nächsten Einkauf bei uns*]!

Sie können den Fragebogen in wenigen Minuten beantworten!

Herzlichen Dank

Ihre Musterfrau

info@musterfirma.de

Der Fragebogen ist anonym. Die Erhebung, Verarbeitung und Sicherung erfolgen gemäß DSGVO und deutschem Bundesdatenschutzgesetz.

II. Seite: Filterung der relevanten Kunden

Haben Sie oder hatten Sie in den letzten 30 Tagen mit unserem Kundensupport (per E-Mail oder Telefon) zu tun?

- a) Ja
- b) Nein

[TIPP: In einem Online Fragebogen zur Kundenzufriedenheit könnte der Kunde, welcher mit „Nein“ antwortet, direkt zum Ende des Fragebogens geleitet werden und muss somit keine für ihn irrelevanten Fragen beantworten.]

III. Seite: Relevanz

Bitte verteilen Sie auf folgende Optionen maximal 10 Punkte.

Hinweis: Je wichtiger eine Option für Sie ist, desto mehr Punkte sollte diese bekommen.

- a) Erreichbarkeit der Kundenhotline
- b) Antwortzeit auf Support-E-Mails
- c) Freundlichkeit der Supportmitarbeiter
- d) Fachliche Kompetenz der Mitarbeiter

[TIPP: In einem Online Fragebogen zur Kundenzufriedenheit können Sie auch eine Rankingfrage einsetzen, bei der die Elemente nach Wichtigkeit geordnet werden können. Rankingfragen sind interaktiv und werden von Kunden gern beantwortet.]

Was vermissen Sie bei unserem Support, was stört Sie am meisten?

[TIPP: Hier können Sie auch die Frage stellen, was dem Kunden am meisten gefällt. Die Entscheidung liegt bei Ihnen. Mit der negativen Frage zu Beginn könnten Sie kritischere Antworten erhalten – und Sie benötigen kritische Antworten mehr als Lob.]

IV. Seite: Bewertung

1. Frage: Die Reaktionszeit, mit der meine E-Mails beantwortet werden empfinde ich als

Sehr schnell

Schnell

Lang

Zu lang

2. Frage: Die telefonische Erreichbarkeit der Supporthotline ist

Sehr gut

Gut

Schlecht

Sehr schlecht

3. Frage: Die Support-Mitarbeiter sind

Sehr freundlich

Freundlich

Weniger freundlich

Unfreundlich

4. Frage: Die Support-Mitarbeiter sind

Sehr kompetent

Kompetent

Weniger kompetent

Inkompetent

V. Seite: Verbesserungsvorschläge

Haben Sie Anregungen, Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge?

Was gefällt Ihnen am meisten an unserem Support?

[TIPP: Wir empfehlen, die Frage „Was gefällt Ihnen am meisten...“ ans Ende zu stellen, um den Kunden positiv zu verabschieden]

VI. Seite: Endseite

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Dieser Fragebogen wird am xx.xx.xx geschlossen.

Wenn Sie an den Ergebnissen sowie an unseren geplanten Maßnahmen interessiert sind, können Sie hier Ihre E-Mail-Adresse eingeben:
