Bewertete Warensendung/Dienstleistung:

Seriennummer der Wärmepumpe:

Wärmepumpen-Typ:

SmartHeat

Fragebogen zur Ermittlung der Service-Kundenzufriedenheit
SmartHeat Deutschland GmbH – Service Team Wärmepumpen

1) Ich bin ☐ Nutzer/Anlagenbetreiber
☐ Vertriebspartner/Installateur

2) Waren Sie mit der telefonischen Erreichbarkeit unserer Servicezentrale bzw. unseres Servicepartners zufrieden?

sehr zufrieden	zufrieden	angemessen	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
☺☺	☺	😐	☹	☹☹

3) Wie zufrieden waren Sie mit unserer Reaktionsgeschwindigkeit?

sehr zufrieden	zufrieden	angemessen	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
☺☺	☺	😐	☹	☹☹

4) Wie zufrieden waren Sie mit dem Auftreten und Engagement unserer Mitarbeiter?

sehr zufrieden	zufrieden	angemessen	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
☺☺	☺	😐	☹	☹☹

5) Waren Sie mit der Fachkompetenz unserer Mitarbeiter zufrieden?

sehr zufrieden	zufrieden	angemessen	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
☺☺	☺	😐	☹	☹☹

6) Wie zufrieden waren Sie mit der handwerklichen Ausführung der Arbeiten?

sehr zufrieden	zufrieden	angemessen	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
☺☺	☺	😐	☹	☹☹

7) Fühlten Sie sich gut betreut und informiert?

sehr zufrieden	zufrieden	angemessen	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
☺☺	☺	😐	☹	☹☹

8) Waren Sie mit der Einhaltung von Zusagen zufrieden?

sehr zufrieden	zufrieden	angemessen	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
☺☺	☺	😐	☹	☹☹

9) Wie kann die SmartHeat Deutschland GmbH den Service bzw. die Serviceleistungen für Sie verbessern?

10) Würden Sie uns weiterempfehlen?

auf jeden Fall	ja	vielleicht	nein	auf keinen Fall
☺☺	☺	😐	☹	☹☹

11) Möchten Sie ein Angebot über einen Wartungsvertrag von uns erhalten?
(Bei „Ja“ bitte Kontaktfeld unten ausfüllen)

Ja ☐ Nein ☐

Was möchten Sie uns zusätzlich mitteilen?

… gut war / schlecht war:

Möchten Sie, dass wir mit Ihnen Kontakt aufnehmen?

Name, Vorname
Firmenname
Adresse
Telefon
E-Mail
bevorzugte Kontaktart oder Tageszeit

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

<u>Rückmeldung</u>
E-Mail: service@smartheat.de
Fax: 03843 – 68 31 32