



Wetrok AG
Leitung Service
Steinackerstrasse 62
8302 Kloten

Ihre Meinung für unseren gemeinsamen Fortschritt

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Ein Hauptziel der Wetrok AG ist es, Produkte und Dienstleistungen anzubieten, welche unsere Kunden bei Ihrer täglichen Arbeit optimal unterstützen. Sie als regelmässiger Anwender können die Stärken und Schwächen unserer Dienstleistungen am Besten beurteilen. Auf den folgenden Seiten finden Sie einige Fragen zur Qualität unserer technischen Beratung und zur Verkaufsberatung. Mit Ihrer Einschätzung helfen Sie uns entscheidend, unsere Dienstleistungen ständig zu verbessern.

Dieser Fragebogen steht Ihnen auch online zur Verfügung: www.wetrok.ch (Downloads)

Besten Dank für Ihre Mithilfe.

Kundendaten

Firma:

Kunden-Nr.:

Strasse:

PLZ/Ort:

Für Rückfragen dürfen Sie mich kontaktieren: Ja

Vorname:

Name:

Funktion:

E-Mail:

Tel.Nr.:

Fragebogen

Beurteilung der technischen Beratung

Die Beratung fand statt am (tt.mm.jj):

Name Aussendienstmitarbeitender / Name techn. Berater:

Welche Maschinentypen wurden demonstriert?

Wie empfanden Sie das Vorgehen bei der Demonstration der Maschine?

	4	3	2	1
Die Terminvereinbarung wurde zuverlässig vereinbart und eingehalten				
Das Vorgehen war klar strukturiert				
Die Demonstration war lückenlos und gut vorbereitet				
Die technische Kompetenz wurde umfassend und professionell vermittelt				

(Bewertungskriterien 4=trifft zu ; 3=trifft eher zu ; 2=trifft eher nicht zu ; 1=trifft nicht zu)

Wie können wir unsere Demonstration verbessern?

Fühlen Sie sich bei der Anwendung und bezüglich der Funktionalität Ihrer Reinigungsmaschine sicher?

Nein, ich fühle mich eher unsicher Ja, ich fühle mich sicher

Falls Nein, was sind die Gründe für die Unsicherheit?

Beurteilung der Betreuung und Beratung

Wie empfanden Sie die Betreuung und Beratung seitens Ihres Aussendienstmitarbeiters und des Kundenservices vor und nach dem Kauf der Reinigungsmaschine?

	4	3	2	1
Beratung Aussendienstmitarbeiter				
Betreuung Aussendienstmitarbeiter				
Betreuung und Beratung Kundenservice				

(Bewertungskriterien 4=sehr gut ; 3=gut ; 2=genügend ; 1=ungenügend)

Wo sehen Sie bei unserer Beratung und Betreuung noch Verbesserungspotential?

Qualität und Eigenschaften der Maschinen

Was würden Sie an den Wetrok Reinigungsmaschinen verbessern?

- Nichts, ich bin zufrieden
- Ich würde folgendes verbessern:



Entscheidungsgründe

Haben Sie auch Konkurrenzprodukte getestet?

Ja Nein

Wenn ja, geben Sie bitte Angaben zum Hersteller und Maschinentyp:

Was waren die Vor- oder Nachteile?

Vorteile:

Nachteile:

Ist die Wetrok Maschine und die dazugehörigen Dienstleistungen Ihr Favorit?

Ja Nein, ich bevorzuge einen Mitbewerber

Hersteller/Maschinentyp:

Welche Kriterien sind für Ihre Entscheidung ausschlaggebend?

Bitte kreuzen Sie drei Kriterien an.

	Bitte ankreuzen
Preis	
Zukünftige Wartungs- und Unterhaltskosten	
Lange Lebensdauer der Maschine aufgrund hoher Qualität	
Einfacherer Handhabung und Bedienung	
Bessere Reinigungsleistung	
Bessere Beratung und Betreuung	
Bessere technische Service-Dienstleistungen	
Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Verbrauchsmaterialien und Ersatzteilen	
Persönliche Beziehung zum Unternehmen oder zu Mitarbeiter	

Weiteres:

Wetrok AG Steinackerstrasse 62, CH-8302 Kloten
Telefon +41 (0)43 255 51 51, Telefax +41 (0)43 255 53 79
Kundendienst 0848 81 81 81, Service Zentrale 0848 83 83 83
info@wetrok.ch, www.wetrok.ch, www.wetrok.com



Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen mit dem beigelegten Briefumschlag zurück oder senden Sie eine Email an service@wetrok.ch. Wir schätzen Ihre offene und konstruktive Meinung sehr! Alle Informationen werden vertraulich behandelt. Es werden keine Daten weitergegeben.