

Fragebogen zur Kundenzufriedenheit



Liebe Kundin, lieber Kunde! Ihre Rückmeldung ist uns wichtig!

Wir wollen ständig die Qualität unserer Arbeit verbessern. Darum bitten wir Sie, diesen Fragebogen auszufüllen und wieder in der Apotheke abzugeben. Die Fragebögen werden zur Auswertung elektronisch gespeichert und anonym verarbeitet. Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können, überspringen Sie diese bitte.

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Bei Abgabe des ausgefüllten Fragebogens in der Petri Apotheke am Stadtmonument gibt es ein kleines Dankeschön!

1. Wie ist Ihr erster Eindruck, wenn Sie unsere Apotheke betreten, bezogen auf ...?

	ausgezeichnet	sehr gut	gut	zufriedenstellend	unbedingt verbessern
die Schaufenstergestaltung	☐	☐	☐	☐	☐
die Atmosphäre	☐	☐	☐	☐	☐
die Sauberkeit	☐	☐	☐	☐	☐
die Angebote	☐	☐	☐	☐	☐
die Begrüßung	☐	☐	☐	☐	☐

2. Wie beurteilen Sie unsere Räumlichkeiten im Speziellen, bezogen auf ...?

	ausgezeichnet	sehr gut	gut	zufriedenstellend	unbedingt verbessern
die Einrichtung	☐	☐	☐	☐	☐
die Übersichtlichkeit	☐	☐	☐	☐	☐
die Ordnung	☐	☐	☐	☐	☐
die Diskretionsbereiche	☐	☐	☐	☐	☐

3. Wie beurteilen Sie unsere Mitarbeiter, bezogen auf ...?

	ausgezeichnet	sehr gut	gut	zufriedenstellend	unbedingt verbessern
Freundlichkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Hilfsbereitschaft	☐	☐	☐	☐	☐
Aufmerksamkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Einfühlungsvermögen	☐	☐	☐	☐	☐
Ausbildung	☐	☐	☐	☐	☐
Erscheinungsbild	☐	☐	☐	☐	☐

4. Wie beurteilen Sie die Kompetenzen unserer Apotheke, bezogen auf ...?

	ausgezeichnet	sehr gut	gut	zufriedenstellend	unbedingt verbessern
Lieferfähigkeit/Vorrätigkeit	☐	☐	☐	☐	☐
Lieferservice	☐	☐	☐	☐	☐
Öffnungszeiten	☐	☐	☐	☐	☐
Sortimentbreite	☐	☐	☐	☐	☐

5. Wie beurteilen Sie unsere Leistungen im Speziellen?

	ausgezeichnet	sehr gut	gut	zufriedenstellend	unbedingt verbessern
Gesundheitsaktionen	☐	☐	☐	☐	☐
Saisonale Angebote	☐	☐	☐	☐	☐
Eigene Rezepturen	☐	☐	☐	☐	☐
Behandlungsempfehlungen	☐	☐	☐	☐	☐
Informationsveranstaltungen	☐	☐	☐	☐	☐
Informationsmaterial	☐	☐	☐	☐	☐
Einkaufserlebnis	☐	☐	☐	☐	☐
Preisgestaltung	☐	☐	☐	☐	☐

6. Wie beurteilen Sie unsere Beratung im Speziellen?

	ausgezeichnet	sehr gut	gut	zufriedenstellend	unbedingt verbessern
Aufklärung über Risiken und Nebenwirkungen	☐	☐	☐	☐	☐
Einnahme des Medikamentes	☐	☐	☐	☐	☐
Hinweise auf zusätzliche Produktempfehlungen	☐	☐	☐	☐	☐