

FRAGEBOGEN ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT (CSI)

1 : Wenn Sie an Ihren Werkstattbesuch zurück denken, wie zufrieden sind Sie generell mit der Serviceabteilung gewesen?

2 : Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie diesen Servicebetrieb weiterempfehlen werden?

3 : Wie zufrieden sind Sie mit der Einfachheit der Terminfindung zu einem für Sie passenden Zeitraum gewesen?

4 : Wie zufrieden sind Sie mit der benötigten Dauer der Arbeitszeit nach der Abgabe Ihres Fahrzeugs?

5 : Wie zufrieden waren Sie mit der Bereitschaft des Serviceberaters, auf Ihre Bedürfnisse einzugehen?

6 : Wie zufrieden waren Sie mit den Erläuterungen des Serviceberaters zu den Arbeiten, die an Ihrem Maserati durchgeführt werden sollten?

7 : Wurde Ihnen für den Zeitraum der Durchführung der Arbeiten ein alternatives Verkehrsmittel angeboten? (z. B. Bringen und Abholen, Abholen und Zustellen, Shuttle-Service, Leihwagen, Vermietung, Taxi...)

8 : Welche Mobilitätslösung wurde Ihnen angeboten?

9 : Wenn Sie an Ihren letzten Service bei [BUSINESS_NAME] denken, wurden bei diesem Besuch alle gewünschten Arbeiten korrekt ausgeführt?

10 : Wie zufrieden waren Sie mit dem persönlichen Kontakt durch die Serviceabteilung im Anschluss an Ihren Servicetermin?

11 : Bitte teilen Sie uns zusätzliches Feedback oder Ratschläge mit, die dieser Vertragshändler helfen könnten, in Zukunft einen besseren Service zu bieten.

12 : Darf Maserati Ihre Antworten in Ihrem Namen an Ihre Serviceabteilung weitergeben?