

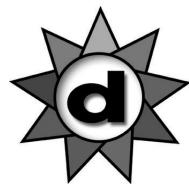
Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

Herzlich Willkommen!

Vielen Dank, dass Sie an dieser Umfrage teilnehmen. Damit erlauben Sie uns, Leistungen und Angebot Ihrer Drogerie noch besser auf Ihre Bedürfnisse abzustimmen. Bitte beantworten Sie die Fragen möglichst spontan.

Im Fragebogen finden Sie öfters die Formulierung „Ihre Drogerie“. Damit ist diejenige Drogerie gemeint, die Ihnen diesen Fragebogen überreicht hat!

Weiter



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

A) Spontaneindruck

* 1. Welche drei Punkte gefallen Ihnen an Ihrer Drogerie besonders?

1.

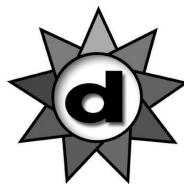
2.

3.

* 2. Und was fehlt Ihnen an Ihrer Drogerie besonders?

[Zurück](#)

[Weiter](#)



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

B) Einkaufsgewohnheiten/Produktangebot

* 3. Wie oft besuchen Sie Ihre Drogerie?

- Seltener als 1 Mal pro Monat
- 1 Mal pro Monat
- 2-3 Mal pro Monat
- Ein Mal pro Woche
- Mehrmals pro Woche und häufiger

* 4. Wenn Sie Ihre Drogerie aufsuchen: Kommen Sie in der Regel im Rahmen einer allgemeinen Einkaufstour in die Drogerie oder kommen Sie nur in die Drogerie?

- Komme meistens im Rahmen der Einkaufstour in die Drogerie.
- Komme meistens nur in die Drogerie.

* 5. Wenn Sie in Ihre Drogerie kommen: Kommen Sie meistens, weil Sie Bedarf an einem bestimmten Produkt haben oder kommen Sie meistens, um sich umzuschauen?

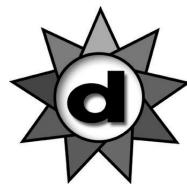
- Komme meistens wegen konkreten Produkt-Bedarfs.
- Komme meistens um mich umzuschauen.

* 6. Kaufen Sie bestimmte Produkte nur in Ihrer Drogerie ein?

- Ja
- Nein

[Zurück](#)

[Weiter](#)



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

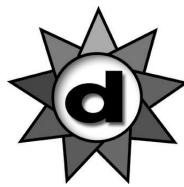
B) Einkaufsgewohnheiten/Produktangebot (2)

* 7. Welche Produkte sind dies?

* 8. Kaufen Sie in dieser Drogerie auch spontan ein?

- Ja
- Nein

[Zurück](#) [Weiter](#)



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

B) Einkaufsgewohnheiten/Produktangebot (3)

* 9. Welches Produkt haben Sie dieses oder das letzte Mal spontan eingekauft?

10. Wie oft finden Sie in der Regel in dieser Drogerie das gesuchte Produkt?

- Nie
- Seltens
- Oft
- Immer

* 11. Bitte beurteilen Sie nun die folgenden Aussagen jeweils auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstimmen.

	1	2	3	4	5	6	k. A.
Die Drogerie hat die für mich wichtigen Produkte	<input type="radio"/>						
Die Drogerie hat innovative Produkte	<input type="radio"/>						
Die Drogerie hat eine genügend breite Produktpalette	<input type="radio"/>						
Die Drogerie bietet auch Spezialprodukte an	<input type="radio"/>						
Die Drogerie bietet nützliche Dienstleistungen	<input type="radio"/>						

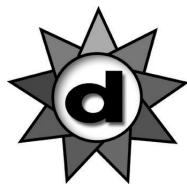
* 12. Wo kaufen Sie sonst noch regelmässig Produkte rund um das Thema Gesundheit und Schönheit ein?

- Apotheke
- Detailhandel (Coop, Migros, Denner, etc.)
- Fachperson (Kosmetikerin, Coiffeur, etc.)
- Internet
- Warenhaus (Manor, Globus, Jelmoli, etc.)
- Anderswo (bitte angeben):

Anderswo

Zurück

Weiter



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

C) Image/Atmosphäre

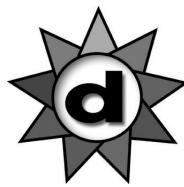
* 13. Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen wieder auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstimmen.

	1	2	3	4	5	6	k. A.
Die Atmosphäre in der Drogerie gefällt mir gut	<input type="radio"/>						
Die Schaufenster sind attraktiv und abwechslungsreich	<input type="radio"/>						
Diese Drogerie ist mein kompetenter Ansprechpartner für Gesundheit	<input type="radio"/>						
Diese Drogerie ist mein kompetenter Ansprechpartner für Schönheit	<input type="radio"/>						
Diese Drogerie ist mein kompetenter Ansprechpartner für Wohlbefinden	<input type="radio"/>						

* 14. Was schätzen Sie besonders an dieser Drogerie in Bezug auf die Atmosphäre?

[Zurück](#)

[Weiter](#)



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

D) Kundenbindung/Kundenpflege

* 15. Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen wieder auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstimmen.

	1	2	3	4	5	6	k. A.
Die Drogerie informiert genügend (Werbung, Mailings)	<input type="radio"/>						
Die Drogerie macht genügend Veranstaltungen	<input type="radio"/>						
Die Informationen (Werbung/Mailings) sind interessant	<input type="radio"/>						
Die Informationen (Werbung/Mailings) sind nicht aggressiv	<input type="radio"/>						
Die Informationen der Drogerie sind nützlich und wertvoll	<input type="radio"/>						
Insgesamt bin ich mit der Information der Drogerie zufrieden	<input type="radio"/>						

* 16. Würden Sie sich als Stammkunde/Stammkundin dieser Drogerie bezeichnen?

- Ja
- Nein

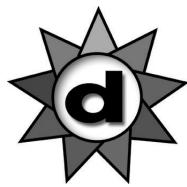
* 17. Wie attraktiv ist es für Sie, Stammkunde/Stammkundin zu sein?

- Sehr unattraktiv
- Eher unattraktiv
- Eher attraktiv
- Sehr attraktiv

Bitte begründen Sie Ihre Antwort

Zurück

Weiter



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

E) Beratung

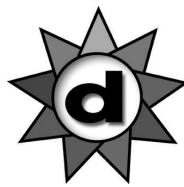
* 18. Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen wieder auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstimmen.

	1	2	3	4	5	6	k. A.
Die Ansprechpersonen sind fachlich kompetent im Bereich Gesundheit	<input type="radio"/>						
Die Ansprechpersonen sind fachlich kompetent im Bereich Wohlbefinden	<input type="radio"/>						
Die Ansprechpersonen sind vertrauenswürdig, d.h. Sie vertrauen den Ratschlägen des Personals	<input type="radio"/>						
Meine Bedürfnisse werden erkannt	<input type="radio"/>						
Die Drogerie hat ein aufgestelltes, motiviertes Team	<input type="radio"/>						
Beim Betreten des Geschäfts wird mir genügend Aufmerksamkeit geschenkt	<input type="radio"/>						
Insgesamt bin ich mit dem Team der Drogerie zufrieden	<input type="radio"/>						

* 19. Haben Sie beim letzten Besuch Beratung in Anspruch genommen, d.h. nicht nur ein Produkt genommen, es gekauft und bezahlt?

Ja
 Nein

[Zurück](#) [Weiter](#)



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

E) Beratung (2)

* 20. Wie beurteilen Sie die Dauer der damaligen Beratung?

- Zu kurz
- Gerade richtig
- Zu lange

* 21. Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen wieder auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstimmen.

	1	2	3	4	5	6	k. A.
Der Inhalt der Beratung entsprach meinen Bedürfnissen	<input type="radio"/>						
Die Qualität der Beratung war hoch	<input type="radio"/>						
Die angebotenen Produkte/Dienstleistungen waren angemessen	<input type="radio"/>						
Sensible Anliegen wurden diskret behandelt	<input type="radio"/>						
Die Drogerie kümmert sich auch nach dem Beratungsgespräch um meine Anliegen	<input type="radio"/>						
Insgesamt bin ich mit der Beratung zufrieden	<input type="radio"/>						

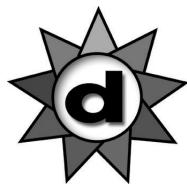
* 22. Wurden Ihnen anlässlich Ihres letzten Besuches zusätzlich zu den von Ihnen benötigten Produkten noch andere Produkte oder Dienstleistungen angeboten?

- Ja
- Nein

* 23. Welche Produkte/Dienstleistungen waren dies?

* 24. Mussten Sie in dieser Drogerie schon mal eine Reklamation anbringen?

- Ja
- Nein



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

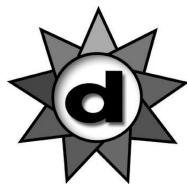
E) Beratung (3)

* 25. Bitte beurteilen Sie die folgenden Aussagen wieder auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstimmen.

	1	2	3	4	5	6	k. A.
Man hat sich für meine Reklamation genügend Zeit genommen	<input type="radio"/>						
Meine Reklamation wurde umgehend bearbeitet	<input type="radio"/>						
Es wurde mir eine akzeptable Lösung angeboten	<input type="radio"/>						
Die Reklamation wurde kulant behandelt	<input type="radio"/>						
Insgesamt bin ich mit der Behandlung meiner Reklamation zufrieden	<input type="radio"/>						

[Zurück](#)

[Weiter](#)



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

F) Gesamtzufriedenheit

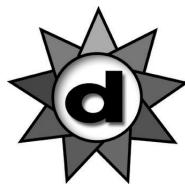
26. Bitte beurteilen Sie Ihre Gesamtzufriedenheit mit Ihrer Drogerie auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstimmen.

	1	2	3	4	5	6
Insgesamt bin ich mit dieser Drogerie zufrieden	<input type="radio"/>					
Ich komme wieder in diese Drogerie	<input type="radio"/>					
Ich empfehle diese Drogerie weiter	<input type="radio"/>					
Meine Erwartungen an die Drogerie wurden übertroffen	<input type="radio"/>					

27. Welche Tipps, Anregungen haben Sie, damit Ihre Drogerie ihr Produkt- und Dienstleistungsangebot noch besser auf Ihre Bedürfnisse abstimmen kann?

Zurück

Weiter



Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

G) Statistik

* 28. Ihr Geschlecht?

- Frau
- Mann

* 29. Ihr Alter?

- 16 - 35 Jahre
- 36 - 45 Jahre
- 46 - 55 Jahre
- 56 - 65 Jahre
- 66 Jahre und älter

* 30. Sind Sie...?

- Alleinstehend
- Verheiratet / in Partnerschaft

* 31. Wie viele Personen leben inklusive Ihnen in ihrem Haushalt?

32. Wie viele Personen davon sind ... ?

Kleinkinder bis und mit 2 Jahre

Kinder von 3 - 6 Jahren

Kinder im Alter von 7 - 16 Jahren

Kinder im Alter von 17 Jahren und älter

* 33. Wie gelangen Sie in der Regel in Ihre Drogerie?

- Auto
- Velo, Töffli, etc.
- Zu Fuss
- Öffentlicher Verkehr
- Anderes

* 34. Welches ist die Postleitzahl Ihres Wohnortes?

* 35. Für die Statistik sollten wir noch eine Angabe zum Haushalteinkommen haben. Das muss nur in groben Kategorien geschehen und Sie können sicher sein, dass diese Angabe – wie alle anderen - streng vertraulich und anonym behandelt wird.

- bis 4'000 Fr.
- Zwischen 4'000 Fr.- und 6'000 Fr.
- Zwischen 6'000 Fr.- und 8'000 Fr.
- Zwischen 8'000 Fr.- und 10'000 Fr.
- Über 10'000 Fr.
- Keine Angabe

[Zurück](#)

[Fertig](#)