

## 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.

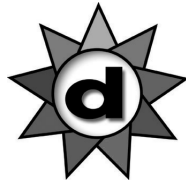
2.

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?

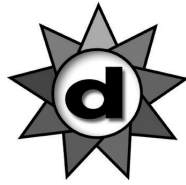
\* 8. Kaufen Sie in dieser Drogerie auch spontan ein?

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  
 Selten  
 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 abstufen.

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

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

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

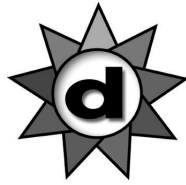
- Sehr unattraktiv  
 Eher unattraktiv  
 Eher attraktiv  
 Sehr attraktiv

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 abstufen.

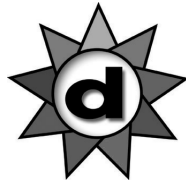
	1	2	3	4	5	6	k. A.
Die Ansprechpersonen sind fachlich kompetent im Bereich Gesundheit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ansprechpersonen sind fachlich kompetent im Bereich Wohlbefinden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

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

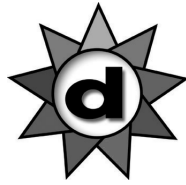
\* 24. Mussten Sie in dieser Drogerie schon mal eine Reklamation anbringen?

- Ja  
 Nein

Zurück

Weiter





## Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

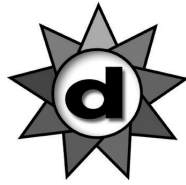
### E) Beratung (3)

\* 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 abstufen.

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

Zurück

Weiter



## Kundenzufriedenheit Drogerien (DrogoCare)

### F) Gesamtzufriedenheit

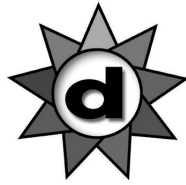
26. Bitte beurteilen Sie Ihre Gesamtzufriedenheit mit Ihrer Drogerie auf einer Skala von 1 bis 6. 1 bedeutet dabei „trifft überhaupt nicht zu“ und 6 bedeutet „trifft voll und ganz zu“. Mit den Noten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstufen.

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