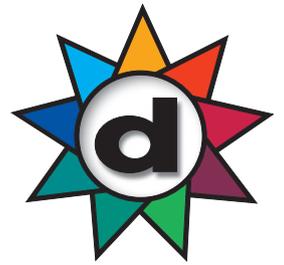


Umfrage zur Kundenzufriedenheit



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!

A1 Welche drei Punkte gefallen Ihnen an Ihrer Drogerie besonders?

Bitte tragen Sie Ihren Kommentar in das leere Feld ein.

1 _____
2 _____
3 _____

A2 Und was fehlt Ihnen an Ihrer Drogerie besonders?

Bitte tragen Sie Ihren Kommentar in das leere Feld ein.

1 _____

B1 Wie oft besuchen Sie diese Drogerie, ist das...?

Nur eine Antwort möglich.

- Seltener als 1 Mal pro Monat
- 1 Mal pro Monat
- 2–3 Mal pro Monat
- Ein Mal pro Woche
- Mehrmals pro Woche
- Bin zum ersten Mal hier

B2 Wenn Sie diese Drogerie aufsuchen: Kommen Sie in der Regel im Rahmen einer allgemeinen Einkaufstour in die Drogerie oder kommen Sie nur in die Drogerie?

Nur eine Antwort möglich.

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

B3 Wenn Sie in diese Drogerie kommen: Kommen Sie meistens, weil Sie Bedarf an einem bestimmten Produkt haben oder kommen Sie meistens, um sich umzuschauen?

Nur eine Antwort möglich.

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

B4 Kaufen Sie bestimmte Produkte *nur* in dieser Drogerie ein?

Nur eine Antwort möglich.

- ja
- nein

B5 Falls ja, welche Produkte sind dies?

Bitte tragen Sie Ihren Kommentar in das leere Feld ein.

B6 Kaufen Sie in dieser Drogerie auch spontan ein?

Nur eine Antwort möglich.

- ja
- nein

B7 Falls ja, welches Produkt haben Sie dieses oder das letzte Mal spontan eingekauft?

Bitte tragen Sie Ihren Kommentar in das leere Feld ein.

B8 Wie oft finden Sie in der Regel in dieser Drogerie das gesuchte Produkt?

Mehrere Antworten möglich.

- Nie
- Selten
- Oft
- immer

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.

- B9** Die Drogerie hat die für mich wichtigen Produkte 1 2 3 4 5 6
- B10** Die Drogerie hat innovative Produkte 1 2 3 4 5 6
- B11** Die Drogerie hat eine genügend breite Produktpalette 1 2 3 4 5 6
- B12** Die Drogerie bietet auch Spezialprodukte an 1 2 3 4 5 6
- B13** Die Drogerie bietet nützliche Dienstleistungen 1 2 3 4 5 6
- B14** Insgesamt bin ich mit Produkten/Dienstleistungen zufrieden 1 2 3 4 5 6

B15 Wo kaufen Sie sonst noch regelmässig Produkte rund um das Thema Gesundheit und Schönheit ein?

Mehrere Antworten möglich.

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

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.

- C1** Die Atmosphäre in der Drogerie gefällt mit gut 1 2 3 4 5 6
- C2** Die Schaufenster sind attraktiv und abwechslungsreich 1 2 3 4 5 6
- C3** Diese Drogerie ist mein kompetenter Ansprechpartner für Gesundheit 1 2 3 4 5 6
- C4** Diese Drogerie ist mein kompetenter Ansprechpartner für Schönheit 1 2 3 4 5 6
- C5** Diese Drogerie ist mein kompetenter Ansprechpartner für Wohlbefinden 1 2 3 4 5 6

C6 Was schätzen Sie besonders an dieser Drogerie in Bezug auf die Atmosphäre

Bitte tragen Sie Ihren Kommentar in das leere Feld ein.

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.

- D1 Die Drogerie informiert genügend (Werbung, Mailings) 1 2 3 4 5 6
- D2 Die Drogerie macht genügend Veranstaltungen 1 2 3 4 5 6
- D3 Die Informationen (Werbung/Mailings) sind interessant 1 2 3 4 5 6
- D4 Die Informationen (Werbung/Mailings) sind nicht aggressiv 1 2 3 4 5 6
- D5 Die Informationen der Drogerie sind nützlich und wertvoll 1 2 3 4 5 6
- D6 Insgesamt bin ich mit der Information der Drogerie zufrieden 1 2 3 4 5 6

D7 Würden Sie sich als Stammkunde/Stammkundin dieser Drogerie bezeichnen?

Nur eine Antwort möglich.

- ja
- nein

D8 Falls ja, wie attraktiv ist es für Sie, Stammkunde/Stammkundin zu sein?

Nur eine Antwort möglich.

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

D9 Warum ist es für Sie eher unattraktiv oder attraktiv, bei dieser Drogerie Stammkunde zu sein?

Bitte tragen Sie Ihren Kommentar in das leere Feld ein.

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.

- E1 Die Ansprechpersonen sind fachlich kompetent im Bereich Gesundheit 1 2 3 4 5 6
- E2 Die Ansprechpersonen sind fachlich kompetent im Bereich Schönheit 1 2 3 4 5 6
- E3 Die Ansprechpersonen sind fachlich kompetent im Bereich Wohlbefinden 1 2 3 4 5 6
- E4 Die Ansprechpersonen sind vertrauenswürdig, d. h. Sie vertrauen den Ratschlägen des Personals 1 2 3 4 5 6
- E5 Meine Bedürfnisse werden erkannt 1 2 3 4 5 6
- E6 Die Drogerie hat ein aufgestelltes, motiviertes Team 1 2 3 4 5 6
- E7 Beim Betreten des Geschäft wird mir genügend Aufmerksamkeit geschenkt 1 2 3 4 5 6
- E8 Insgesamt bin ich mit dem Team der Drogerie zufrieden 1 2 3 4 5 6

E9 Haben Sie beim letzten Besuch Beratung in Anspruch genommen, d.h. nicht nur ein Produkt genommen, es gekauft und bezahlt?

Nur eine Antwort möglich.

- ja
- nein

E10 Falls ja, wie beurteilen Sie die Dauer der damaligen Beratung?

Nur eine Antwort möglich.

- Zu kurz
- Gerade richtig
- Zu lange

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.

- E11 Der Inhalt der Beratung entsprach meinen Bedürfnissen 1 2 3 4 5 6
- E12 Die Qualität der Beratung war hoch 1 2 3 4 5 6
- E13 Die angebotenen Produkte/Dienstleistungen waren angemessen 1 2 3 4 5 6
- E14 Sensible Anliegen wurden diskret behandelt 1 2 3 4 5 6
- E15 Die Informationen der Drogerie sind nützlich und wertvoll 1 2 3 4 5 6
- E16 Insgesamt bin ich mit der Information der Drogerie zufrieden 1 2 3 4 5 6

E17 Wurden Ihnen anlässlich Ihres letzten Besuches zusätzlich zu den von Ihnen benötigten Produkten noch andere Produkte oder Dienstleistungen angeboten?

Nur eine Antwort möglich.

- ja
- nein

E18 Falls ja, welche Produkte/Dienstleistungen waren dies?

Bitte tragen Sie Ihren Kommentar in das leere Feld ein.

E19 Mussten Sie in dieser Drogerie schon einmal eine Reklamation anbringen?

Nur eine Antwort möglich.

- ja
- nein

Falls ja, 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.

- E20 Man hat sich für meine Reklamation genügend Zeit genommen 1 2 3 4 5 6
- E21 Meine Reklamation wurde umgehend bearbeitet 1 2 3 4 5 6
- E22 Es wurde mir eine akzeptable Lösung angeboten 1 2 3 4 5 6
- E23 Die Reklamation wurde kulant behandelt 1 2 3 4 5 6
- E24 Insgesamt bin ich mit der Behandlung meiner Reklamation zufrieden 1 2 3 4 5 6

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.

- F1 Insgesamt bin ich mit dieser Drogerie zufrieden 1 2 3 4 5 6
- F2 Ich komme wieder in diese Drogerie 1 2 3 4 5 6
- F3 Ich empfehle diese Drogerie weiter 1 2 3 4 5 6
- F4 Meine Erwartungen an die Drogerie wurden übertroffen 1 2 3 4 5 6

F5 Welche Tipps, Anregungen haben Sie, damit Ihre Drogerie ihr Produkt- und Dienstleistungsangebot noch besser auf Ihre Bedürfnisse abstimmen kann?

Bitte tragen Sie Ihren Kommentar in das leere Feld ein.

Zum Schluss bitten wir Sie um ein paar Angaben für die Statistik

G1 Ihr Geschlecht?

Nur eine Antwort möglich.

- Frau
- Mann

G2 Ihr Alter?

Nur eine Antwort möglich.

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

G3 Sind Sie...?

Nur eine Antwort möglich.

- Alleinstehend
- Verheiratet/in Partnerschaft

G4 Wie viele Personen leben inklusive Ihnen in ihrem Haushalt?

Nur eine Antwort möglich.

_____ Personen

G5 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 _____

G6 Wie sind Sie in die Drogerie gekommen?

Nur eine Antwort möglich.

- Auto
- Velo, Töfli, etc.
- Zu Fuss
- öffentlicher Verkehr
- Anderes

G7 Welches ist die Postleitzahl Ihres Wohnortes?

Nur eine Antwort möglich.

G8 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.

Nur eine Antwort möglich.

- Zwischen 2 000 Fr. und 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.

Bitte senden Sie uns den Fragebogen retour oder geben Sie ihn in unserer Drogerie ab.

Vielen Dank für die Teilnahme an dieser Umfrage!