JUDOKAN Aschaffenburg e.V.

1.Vorsitzender
Alexander Jager
Holsteiner Straße 8
63739 Aschaffenburg

0151-42635699
alex_jager@yahoo.de

www.judo-in-aschaffenburg.de

Alexander Jager (JUDOKAN Aschaffenburg e.V.)
Holsteiner Straße 8 ◦ 63739 Aschaffenburg

An alle Mitglieder
…
…

…

Aschaffenburg den 31.12.2015

Servicebefragung – bitte unterstützen Sie uns

Sehr geehrte Damen und Herren,

neben umfangreichen Leistungen und innovativen Angeboten ist es steht´s unser Ziel, Ihnen einen anspruchsvollen Kundenservice zu bieten. Denn Ihre Zufriedenheit steht bei uns an erster Stelle und Ihre Meinung ist Maßstab für unser Handeln.

In regelmäßigen Abständen führen wir deshalb Kundenbefragungen durch. So haben Sie die Möglichkeit, unseren Service aktiv mitzugestalten. Gleichzeitig helfen uns ihre Erfahrungen dabei, für Sie noch besser zu werden.

Unsere Bitte: Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit für unseren Fragebogen und schicken Sie ihn ausgefüllt – möglichst innerhalb der nächsten 14 Tage – in dem Freiumschlag zurück. Sollten Sie dabei eine Frage nicht beantworten oder beurteilen können, lassen Sie diese einfach aus.
Die Teilnahme an der Befragung ist natürlich freiwillig.

Durch technische und organisatorische Verfahren stellen wir sicher, dass die Anonymität Ihrer Angaben gewahrt bleibt. Bitte verzichten Sie daher auch auf Namens- oder Absenderangaben.

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen und Ihre Unterstützung!

Falls Sie Fragen haben, rufen Sie uns einfach an. Wir sind gern für Sie da.

Mit freundlichen Grüßen

Alexander Jager
1.Vorsitzender

Anlagen

Deutsche Post
Antwort

JUDOKAN Aschaffenburg e.V.
Alexander Jager
Holsteiner Straße 8

63739 Aschaffenburg

Servicebefragung 2015

Befragung von Mitgliedern zur Zufriedenheit mit dem Judoverein

Bitte kreuzen Sie bei den folgenden Fragen einfach das entsprechende Kästchen an. Bitte urteilen Sie anhand Ihrer Erfahrungen in den letzten Monaten.

1. Wie zufrieden sind Sie insgesamt im Judoverein?

☐ vollkommen zufrieden ☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ weniger zufrieden ☐ unzufrieden

2. Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Merkmalen im Judoverein?

		vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
2.1	Fachliche Beratungskompetenz	☐	☐	☐	☐	☐
2.2	Zuverlässigkeit der Aussagen	☐	☐	☐	☐	☐
2.3	Verständlichkeit der erhaltenen Informationen	☐	☐	☐	☐	☐
2.4	Transparenz der Abläufe und Entscheidungen	☐	☐	☐	☐	☐
2.5	Schnelligkeit der Bearbeitung	☐	☐	☐	☐	☐
2.6	Freundlichkeit der Judoverein Mitarbeiter/-innen	☐	☐	☐	☐	☐
2.7	Auskunftfreudigkeit der Judoverein Mitarbeiter/-innen	☐	☐	☐	☐	☐
2.8	Leistungsangebot im Judoverein	☐	☐	☐	☐	☐
2.9	Preis-Leistungs-Verhältnis im Judoverein	☐	☐	☐	☐	☐
2.10	Höhe des Beitragssatzes	☐	☐	☐	☐	☐

2.11	Telefonische Erreichbarkeit	☐	☐	☐	☐	☐
2.12	Einfühlsvermögen und Unterstützung seitens der Judoverein Mitarbeiter/-innen	☐	☐	☐	☐	☐
2.13	Ihnen als Kunde entgegengebrachte Wertschätzung	☐	☐	☐	☐	☐
2.14	Individuelles Eingehen auf Ihre Anliegen	☐	☐	☐	☐	☐

3. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Briefen und Formularen im Judoverein?

☐ vollkommen zufrieden ☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ weniger zufrieden ☐ unzufrieden

4. Bitte sagen Sie uns, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen.

		stimme voll und ganz zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu
4.1	Ich fühle mich im Judoverein sicher aufgehoben.	☐	☐	☐	☐	☐
4.2	Bei dem Judoverein habe ich das Gefühl, dass mir die gesamte Bandbreite vereinsbezogener Möglichkeiten (Sport und Freizeitgestaltung) zur Verfügung steht.	☐	☐	☐	☐	☐
4.3	Der Judoverein stellt seine Mitglieder in den Mittelpunkt seines Handelns.	☐	☐	☐	☐	☐

5. Wenn Sie in den letzten Monaten einmal Grund zur Unzufriedenheit hatten, haben Sie sich im Judoverein beschwert?

☐ Nein, ich hatte keinen Grund zur Beschwerde. *(bitte weiter mit Frage 8)*

☐ Ja, ich hatte Grund zur Beschwerde, habe mich aber gegenüber dem Judoverein nicht geäußert.

☐ Ja, ich habe mich beschwert.

6. Wenn Sie unzufrieden waren, welches war der Grund hierfür? (Mehrfachnennungen möglich)

☐ Fehlerhafte Auskunft

☐ Wechselnde Ansprechpartner

☐ Verhalten von Judoverein Mitarbeiter/-innen allgemein (z.B. unfreundlich)

☐ Beitragshöhe

☐ Bearbeitungsdauer

☐ Leistungsangebot

☐ Briefe und Formulare im Judoverein

☐ Erreichbarkeit vom Judoverein

☐ Veränderungen im Zusammenhang mit den Überarbeitungen in den letzen Monaten

☐ Wahrnehmung meiner Interessen durch den Judoverein in seiner Neuausrichtung

☐ Sonstiges

7. Und wie zufrieden waren Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde?

☐ vollkommen zufrieden ☐ sehr zufrieden ☐ zufrieden ☐ weniger zufrieden ☐ unzufrieden

8. Wenn Sie nicht bereits im Judoverein Mitglied wären, würden Sie sich auch heute wieder in diesem Judoverein anmelden?

☐ bestimmt ☐ wahrscheinlich ja ☐ eventuell ☐ wahrscheinlich nicht ☐ bestimmt nicht

9. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den Judoverein Ihren Freunden oder Bekannten weiterempfehlen würden? Bitte antworten Sie auf der folgenden Skala von 10 (sehr wahrscheinlich) bis 0 (unwahrscheinlich).

sehr wahrscheinlich									unwahr-scheinlich
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Wie alt sind Sie?

☐ bis 11 Jahre ☐ 15 bis 17 Jahre ☐ 22 bis 40 Jahre

☐ 12 bis 14 Jahre ☐ 18 bis 21 Jahre ☐ ab 40 Jahre

11. Geschlecht ? ☐ weiblich ☐ männlich

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.