

Beurteilungsbogen nach geleisteter handwerklicher Arbeit

Diesen Bogen gibt der Handwerker nach Erledigung seines Auftrags seinem Kunden. Der Kunde gibt seine Bewertung ab und schickt sie an den Stadtseniorenrat.

An den Stadtseniorenrat

- Seniorenfreundlicher Service –

Str. \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_ Ort \_\_\_\_\_

Betreff: Zertifizierung von handwerklichen Leistungen - Ihre Meinung ist wichtig für künftige Zertifizierungen!!!

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Bitte helfen Sie uns bei der Zertifizierung zum Seniorenfreundlichen Service im Landkreis Calw! Tragen Sie im folgenden Absatz Ihre Kontaktdaten ein und bewerten Sie auf Seite 2 unsere Leistung mit 10 Punkten = sehr gut/ vollkommen zufrieden bis 0 Punkte = mangelhaft / unzufrieden. Lassen Sie diese Bewertung bitte Ihrem Stadtseniorenrat (ersatzweise dem Kreissenatorenat, Silcherstr. 21, 72218 Wildberg) zukommen **!!! Danke für Ihre Mühe!!!**

Name - Kunde: .....

Anschrift - Kunde: .....

Telefon - Kunde : .....

E-Mail-Kunde: .....

Name - Handwerker: .....

Adresse - Handwerker: .....

Telefon - Handwerker : .....

E-Mail-Handwerker: .....

Welche Arbeiten ? : .....

Zeitpunkt der Arbeiten ? : .....

....., den ....., .....  
Ort Datum Unterschrift Kunde

## Beurteilungsbogen nach geleisteter handwerklicher Arbeit (Seite 2)

<b>Merkmale</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Bewerten Sie das Kriterium mit 0 bis 10 Punkten</b>
Spezielles seniorenfreundliches Verhalten	Anruf mo - fr nicht vor 08:30h	
	Kostenvoranschlag verständlich und gut lesbar	
	Kostenvoranschlag eindeutig, wenig erklärungsbedürftige Fachwörter	
Angebot	persönliche Erläuterung	
	preisliche Varianten im Angebot	
	gut verständliche Erläuterung der unterschiedlichen Angebote und Preisunterschiede	
Auftragsklärung	eindeutige Formulierung des Auftrags, Klärung von Wünschen, Fragen und Vermeiden von Fehlinterpretationen	
Serviceverhalten	Qualität der handwerklichen Leistung	
	Zuverlässigkeit bei Terminabsprachen	
	Pünktlichkeit	
	Vorbereitung der Arbeitsstelle (z. B. Abdeckung)	
	Verlassen der Arbeitsstelle (z. B. Säuberung)	
	Organisation und Koordination mit anderen Handwerkern/Gewerken	
	Persönlicher Umgang freundlich / hilfsbereit	
	Montage vor Ort gegen Vergütung	
	Montage vor Ort ohne gesonderte Vergütung	
	Beratung im Handwerksbetrieb	
	Beratung im Haus des Kunden	
Erreichbarkeit (einfach und kurzfristig?)		
Zahlungsbedingungen	bar	
	EC-Karte, Kreditkarte	
	auf Rechnung	
Entsorgung von Altgeräten, -möbeln, - bodenbelägen etc.	wird gesondert in Rechnung gestellt	
	wird nicht gesondert in Rechnung gestellt	
Zustimmung zur Einholung von Referenzen bei anderen Kunden	Einsicht in schriftliche Kundenbewertungen	
	Nennung von Referenzkunden	
Preis- Leistungsverhältnis	Wie bewerten Sie das Preis- Leistungsverhältnis?	
sonstiges:		
<b>Summe Punkte:</b>		