

Kunde:		Geburtsdatum:
		Geburtsdatum:
		Geburtsdatum:
		Geburtsdatum:
Kontakt:		
Telefon:		
email:		
Reise:		
Datum:		

Kontaktphase	Erstkontakt:	Abschluß:
1	Wie wurden Sie auf uns aufmerksam: Werbung Reisemagazin/Reiseartikel/Tageszeitung/Postwerbung/Flyer (wo ausgelegt?)/ vom Hörensagen	
2	Was gefiel Ihnen an der <u>Werbung</u> besonders ?	
3	Wie gefiel Ihnen die Reisepräsentation in der <u>homepage</u> ? (bitte zusätzlich eine Note von 1 - 6 vergeben)	
4	Kamen Sie mit dem <u>Buchungssystem</u> der homepage (Reisekoffer; Pers.Profil) zurecht? (bitte zusätzlich eine Note von 1 - 6 vergeben)	
5	Wie lange dauerte unsere <u>persönliche Kontaktaufnahme</u> zu Ihnen?  ...erschien Ihnen dies ...	zu lange/ angemessen/ zu schnell?
6	Seit wann beschäftigen Sie sich schon mit dem <u>Reiseziel</u> ?	
7	Hatten Sie zuvor hinsichtlich dieses Reiseziels schon Kontakt mit <u>anderen Veranstaltern</u> ? <b>wenn ja, mit welchen...?</b> <b>warum gaben Sie diesen nicht den Vorzug?</b>	zB: Präsentation überzeugte weniger Ansprache überzeugte nicht Preis zu hoch ggü Leistungsbeschreibung
8	Was sind Ihre 4 liebsten, nächsten Reiseziele?	
9	Wieviele ähnliche Reisen haben Sie schon inetwa durchgeführt?	
	in Europa?	(Anzahl)
	weltweit?	(Anzahl)

**Reisedurchführung**

10 Waren Sie zufrieden mit der Betreuung vor Reiseantritt? (bitte verteilen Sie Noten von 1 - 6.)

1: sehr zuvorkommend, 2: wie erwartet, 3: wie üblich; 4: mit Mängeln behaftet; 5: schlecht; 6:miserabel

	Erläuterung des advantage Programms	
	Eingehen auf Kundenwünsche	
	Buchung der Flüge; Rail & Fly	
	Persönliche Ansprache	
	Übersendung der Reiseunterlagen	
	Abwicklung der Reisekosten	

11 Wie empfanden Sie die Anreise?

wie erwartet	
zu lang	
zu kompliziert	

12 Wie empfanden Sie vor Ort....

	<u>Abholservice</u> Flughafen;	
	Qualität der <u>Unterkünfte</u>	
	Unterkunft 1 (Sao Miguel Park Hotel);	
	Unterkunft 2 (Villa Nili);	
	<u>Verpflegung</u>	
	Unterkunft 1 (Sao Miguel Park Hotel);	
	Unterkunft 2 (Villa Nili);	
	Picknicks	
	Qualität der <u>Beförderung</u> ;	
	Qualität der Ausflüge;	
	Dauer der Ausflüge;	
	Informationsfluß während Reise	
	Qualität der Gesamtbetreuung?	
	(Sonstiges)	

1: sehr zuvorkommend, 2: wie erwartet, 3: wie üblich; 4: mit Mängeln behaftet; 5: schlecht; 6:miserabel

13 Hatten Sie gesundheitliche Probleme (Hotel; Überlastung bei Ausflügen; etc)?

14 Wie empfanden Sie das Preis/Leistungsverhältnis?

15 Welche Gesamtnote würden Sie dieser Reise geben?

16 Würden Sie wieder mit uns verreisen?

17 Würden Sie uns weiter empfehlen (ggfl.Beitrag in unserer Gästeseite schreiben)?

Erstellt vom Gast ...(Tage/Wochen nach Rückkehr, Datum..)