



## Sehr geehrte Bauherrinnen und Bauherren,

wir freuen uns, dass Sie sich zehn Minuten Zeit nehmen, um den folgenden Fragebogen auszufüllen. Selbstverständlich richten wir uns bei der weiteren Verwendung aller Informationen nach den gültigen Datenschutz-Richtlinien.

**Alle Angaben sind freiwillig!** Die Auswertung der Informationen erfolgt grundsätzlich anonymisiert.

### 1. Marktforschung und Statistik: (Bitte ankreuzen bzw. ausfüllen)

Ihr Auftrag umfasste ein

- EFH     DHH     MFH     ETW     Ausbauhaus     Umbau     Anbau

Haustyp: (z.B. Stadtvilla) 4 Familienhaus      Übergabe: Monat/Jahr 12/2013      Auftragswert: in T-Euro 640.000,-

- individuelle freie Planung     bauträgergebunden     System-, Konzept-, Kataloghaus

### Sagen Sie uns bitte, worüber der allererste Kontakt zu dem Unternehmen zustande kam:

- TZ     Fachpresse     Bauschild     Empfehlung     Ausstellung     Baumeisterhaus  
 Messe     Homepage     Internet     Richtfest     Sonstiges

Von wie vielen Unternehmen haben Sie ein konkretes Angebot erfragt? — (Anzahl)

Wie viele Unternehmen standen kurz vor dem Auftrag noch zur Wahl? — (Anzahl)

Wie lange hat Ihr Entscheidungsprozess von der Idee bis zur Auftragsvergabe gedauert? 3 (Monate)

### 2. Internes Leistungsprofil: (Bitte nach Schulnoten bewerten und, wenn Sie es für angebracht halten, kommentieren.)

Wie zufrieden waren Sie mit der...	☺	☹	☹	Was ist Ihnen besonders aufgefallen?
Gesamtleistung der Beratung?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gesamtleistung der Architektur/Planung?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gesamtleistung der Bauleitung?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gesamtleistung der gesamten Bauausführung?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
der grundsätzlichen Bereitschaft zu Änderungen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
der grundsätzlichen Termintreue?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
der Erreichbarkeit der Mitarbeiter?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
dem Ambiente/Empfang im Unternehmen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**3. Handwerkerprofil: Wie zufrieden waren Sie mit den Handwerkspartnern in den Gewerken...**

	☺	☹	☹	Was ist Ihnen besonders aufgefallen?	Eigenleistung
Erdarbeiten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Rohbau?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Zimmerer/Dachstuhl?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Dacheindeckung?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Trockenbau?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Außenfassade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Fenster/Hauseingangstüre?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Heizung/Sanitär?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Firma Hype Katastrophe im Vergleich</i>	<input type="checkbox"/>
Elektrik?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Fliesenarbeiten?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Estrich?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Innenputz?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Innentüren?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Treppen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Maler/Oberböden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Maler Eigenleistung</i>	<input type="checkbox"/>

**4. Wie benoten Sie die...**

Baustellensauberkeit?	☺	☹	☹	<i>Abzug an den Putzern</i> Wer oder was war besonders auffällig? <i>die trotz mehrmaligen Aufforderungen schlecht reagieren.</i>
Bemusterungen?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Was kann verbessert werden?
Mängelbeseitigung?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wenn ja, bitte benennen Sie diese: <i>Mängel die später aufkamen wurden austauschlos behoben</i>
Waren bei der Übergabe Mängel vorhanden?	<input type="checkbox"/> Ja		<input checked="" type="checkbox"/> Nein	

Wenn ja, bitte benennen Sie diese:

**5. Warum haben Sie sich für die schlüsselfertige Bauweise entschieden?**

1. Zeit 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_

**Aus welchen Hauptgründen haben Sie sich für das Unternehmen entschieden?** (Bitte 3 Gründe nennen.)

1. Wir haben schon mal 2. zusammen gebaut. 3. \_\_\_\_\_

**6. Wurden Ihre Wünsche und Anforderungen erfüllt?**  Ja  Nein

Wenn nein, warum nicht?

**Hat sich das Unternehmen an alle Vereinbarungen gehalten?**  Ja  Nein

Wenn nein, warum nicht?

**Ist Ihr Haus im zugesagten Zeitraum fertig geworden?**  Ja  Nein

Wenn nein, warum nicht?

**Sind die Baukosten im vereinbarten Rahmen geblieben?**  Ja  Nein

Wenn nein, was war der Grund dafür?

**Gab es Probleme mit Ihrem Haus nach dem Einzug?**  Ja  Nein

Wenn ja, welche?

**Was hat Ihnen an der Zusammenarbeit besonders gut gefallen?**

Gute Erreichbarkeit - Zusammenarbeit

**Was hat Ihnen an der Zusammenarbeit gar nicht gefallen?**

**Haben Sie einen eigenen, zusätzlichen Sachverständigen in Anspruch genommen?**  Ja  Nein

Wenn ja, warum bitte?

**Zu wie viel Prozent hat das Unternehmen Sie zufriedenstellen können?** 100 %

**7. Empfehlen Sie das Unternehmen weiter?**  Ja  Nein

Wenn nein, warum nicht?

**Würden Sie das Unternehmen auch Ihrem besten Freund empfehlen?**  Ja  Nein

Wenn nein, warum nicht?

Würden Sie noch einmal mit diesem Unternehmen bauen?

Ja

Nein

Bitte nennen Sie die drei wichtigsten Gründe dafür:

1. Espannte alles

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Darf das Unternehmen Sie als Referenzkunden führen?

Ja

Nein

Wenn nein, warum nicht?

Darf das Unternehmen Ihre Bewertung im Verkauf einsetzen?

Ja

Nein

Wenn nein, warum nicht?

Darf das Unternehmen Ihre Bewertung veröffentlichen?  
(Ihr Datenschutz ist gewährleistet!)

Ja

Nein

Wenn nein, warum nicht?

**8. Zum Abschluss bitten wir Sie um ein Statement zur Gesamtleistung des Unternehmens.**

Zufriedenheit, Zuverlässigkeit und Nähe zum  
Kunden sehr gute und ich würde  
nochmals mit der Firma Zannueller  
Mannshaus bauen!

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Bitte senden Sie die Befragung mit dem beigegeführten Umschlag innerhalb der nächsten 14 Tage nach Kenntnisnahme zurück an:  
**ifb – Institut für Bauherrenbefragungen GmbH, Gereonstr 12, 40667 Meerbusch**

Bei Rückfragen Ihrerseits stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung: 02132 / 99 50 45 3  
Verantwortlicher für die Umfrage und Auswertung: Theo van der Burgt