

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sehr geehrte Reiseteilnehmerin, sehr geehrter Reiseteilnehmer,

mit diesem Fragebogen möchten wir abfragen, ob **Sie mit unseren Leistungen als Reiseveranstalter**, dabei insbesondere auch **mit den einzelnen Teilleistungen der Reise**, zufrieden gewesen sind. Ihr Urteil, Ihre Kritik oder Ihr Lob, sind **wichtige Informationen**, die wir bei der Planung unserer zukünftigen Reiseprogramme berücksichtigen möchten.

Bitte lassen Sie uns den ausgefüllten Fragebogen per beiliegendem Antwort-Umschlag zukommen. Ihre Antworten und Bemerkungen werden bei uns sowohl von der Geschäftsleitung als auch von den Mitarbeitern der Fachabteilungen **sorgfältig gelesen und ausgewertet**.

Bitte haben Sie jedoch Verständnis dafür, dass die Zusendungen aus organisatorischen Gründen nicht von uns beantwortet werden. Sollte dies gewünscht sein, bitten wir Sie direkten Kontakt mit Ihrem Ansprechpartner bei uns aufzunehmen.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe

Ihr Team von IKARUS TOURS



Sie können diesen Fragebogen übrigens auch online ausfüllen.
Besuchen Sie dazu die Webseite:
<https://qr.ikarus.com/Kundenumfrage>
oder scannen Sie den QR-Code links in diesem Kasten.

Nachname: _____ Vorname: _____

Straße: _____ PLZ: _____ Ort: _____

Tour: _____

Teilnehmer an IKARUS Tour-Nr.:

--	--	--	--	--	--

 -

--	--	--

Abflug am:

T	T
---	---

M	M
---	---

J	J	J	J
---	---	---	---

Was hat Sie bewogen, IKARUS TOURS als Reiseveranstalter zu wählen?

Waren Sie mit dem Service des IKARUS-Büros zufrieden?

Bitte kreuzen Sie die Zahl an, die am besten Ihren Eindruck widerspiegelt (1 = hoch, 5 = niedrig). Die erste Spalte bezieht sich auf Ihre Erwartung, die zweite auf den Erfüllungsgrad (der Wert "3" entspricht also einer "normalen" Erwartungshaltung, "2" oder gar "1" einer hohen, bzw. besonders hohen):

	hoch	ERWARTUNG					niedrig	hoch	ERFÜLLUNGSGRAD					niedrig
Sachbearbeiter sind um Kunden bemüht	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Sachbearbeiter besitzen Fachwissen	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Sachbearbeiter sind höflich und freundlich	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Individuelle Wünsche werden berücksichtigt	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		
Zusagen werden eingehalten	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5		

Kommentare zum Service des IKARUS-Büros:

Falls Sie über ein Reisebüro gebucht haben: Wurden Sie kompetent beraten? Wurden auch Angebote anderer Veranstalter vorgelegt?

Was hat den Ausschlag für IKARUS TOURS gegeben?

Welches Reisebüro? _____

Ihre Meinung: _____

Wie beurteilen Sie die Planung und Konzeption der Reise (Verlauf, Auswahl der besuchten Orte, jeweilige Aufenthaltsdauer)?

Was hätten Sie noch gerne einbezogen? Was gefiel Ihnen besonders gut?

Bitte beurteilen Sie die folgenden Tourleistungen, indem Sie die Zahl ankreuzen, die am besten Ihren Eindruck widerspiegelt.
(1 = hoch, 5 = niedrig). Die erste Spalte bezieht sich auf Ihre Erwartung, die zweite auf den Erfüllungsgrad:

	hoch	ERWARTUNG					niedrig	hoch	ERFÜLLUNGSGRAD					niedrig
FLÜGE														
Flugplanung (Fluggesellschaft/Route/etc.)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Pünktlichkeit der Flüge	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Service an Bord	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Abfertigung	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
HOTEL														
Hotelstandard	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Service	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Lage des Hotels	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
MAHLZEITEN														
Qualität und Abwechslung bei den Mahlzeiten	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Bedienung und Service	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Flexibilität bei Sonderwünschen	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
REISELEITUNG														
Passagierbetreuung	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Hilfsbereitschaft	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Sachwissen	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Präsentation	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Sprachkenntnisse	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Organisation	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Passagierinformation	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
LOKALE REISELEITER UND -BETREUER														
Sprachkenntnisse	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Sachwissen	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Organisation	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			
Freundlichkeit	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5		☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5			

Ihre Kommentare zu Flügen, Hotels, Mahlzeiten und Reiseleitung (eventuell ausführlichere Stellungnahme auf einem Zusatzblatt):

Stimmte das Preis-/Leistungsverhältnis?
(unter Berücksichtigung der gegebenen örtlichen Bedingungen, der Flugkosten etc. Auch im Verhältnis zu Konkurrenzangeboten?)

Was hat die Reise - jetzt aus einiger zeitlicher Distanz - für Sie bedeutet?
(Mehr als ein Kennenlernen fremder Länder, ideelle Werte, Überdenken der eigenen Wertvorstellungen?)

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der von Ihnen gebuchten Reise?

ausgezeichnet	☐	gut	☐	teils-teils	☐	unbefriedigend	☐	sehr unzufrieden	☐
---------------	--------------------------	-----	--------------------------	-------------	--------------------------	----------------	--------------------------	------------------	--------------------------

Werden Sie wieder mit IKARUS TOURS verreisen?

auf jeden Fall	☐	wahrscheinlich	☐	vielleicht	☐	unwahrscheinlich	☐	auf keinen Fall	☐
----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	--------------------------	-----------------	--------------------------

Werden Sie IKARUS TOURS an Ihre Bekannten und Freunde weiterempfehlen?

auf jeden Fall	☐	wahrscheinlich	☐	vielleicht	☐	unwahrscheinlich	☐	auf keinen Fall	☐
----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	------------	--------------------------	------------------	--------------------------	-----------------	--------------------------

Kennen Sie weitere Interessenten für das IKARUS TOURS-Programm?

Unseren herzlichsten Dank für Ihre Mühe! Unsere letzte Frage:

Sind Sie damit einverstanden, dass wir Ihre Angaben als Referenz verwenden?
(Zum Beispiel auszugsweise in Print- oder Online-Medien.)

Gerne, Ja!

Danke, Nein!