Name: Bier, Gertrud Sterbefall: Bier, Gerhard

1. Telefonkontakt und oder persönliche Kontaktaufnahme zum Torus Trauerhaus.

| Frage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Hat sich das Bestattungshaus Ihren Vorstellungen entsprechend am Telefon gemeldet? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie den Erstkontakt in der Geschäftsstelle? | X | | | | | |
| Konnten die Mitarbeiter Sie über Ihre Fragen umfassend informieren? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie den Erstkontakt in der Häuslichkeit/Pflegeeinrichtung? | X | | | | | |

2. Auftreten des Torus Trauerhauses in der Häuslichkeit / Pflegeeinrichtung.

| Frage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Waren die Mitarbeiter gepflegt gekleidet? | X | | | | | |
| Haben sich die Mitarbeiter Zeit für Sie als Hinterbliebene genommen? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie den Ablauf der Abholung Ihres Verstorbenen Angehörigen? | | | | | | |
| Konnten Sie den weiteren Wertegang verstehen? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie den Umgang mit Ihrem verstorbenen Angehörigen durch unsere Mitarbeiter? | | | | | | |
| Wie empfanden Sie unseren Transportsarg? | | | | | | |
| Wie empfanden Sie unseren Bestattungswagen? | | | | | | |

3. Beratung in der Häuslichkeit oder Geschäftsstelle.

| Frage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Wie empfanden Sie die Beratung? | X | | | | | |
| Fühlten Sie sich aufgehoben und verstanden? | X | | | | | |
| Wurden gestellte Fragen Fachgerecht beantwortet? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie die Räumlichkeiten der Torus Bestattung? | X | | | | | |
| Wurden Sie individuell beraten und betreut? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie die Produktpalette? | X | | | | | |

4. Abschiednahme und Feierstunde.

| Frage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Wie empfanden Sie die Abschiednahme von Ihrem Angehörigen? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie die Betreuung während des Abschied nehmens? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie die Atmosphäre beim Abschied nehmen? | X | | | | | |
| Wie wurden Sie empfangen? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie die Ausgestaltung bzw. Dekoration? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie die Betreuung während der Trauerfeier? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie die musikalische Umrahmung? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie das Auftreten der Trauerrednerin/er? | X | | | | | |
| Wie empfanden Sie die Trauerrede? | X | | | | | |

5. Preisleistungsverhältnis.

| Frage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Wie zufrieden sind Sie mit den ausgewählten Produkten? | X | | | | | |
| Sind die Preise mit der Qualität stimmig? | X | | | | | |

Sind die ausgewählten Produkte zu teuer? O ja X nein
Entsprach der Preis Ihren Vorstellungen? X ja O nein

6. Zusammenfassung

| Frage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Wie waren Sie mit der Betreuung und Begleitung zufrieden? | X | | | | | |

Würden Sie im Trauerfall das Torus Trauerhaus erneut aufsuchen? X ja O nein

Würden Sie das Torus Trauerhaus weiter empfehlen? X ja O nein

Platz für individuelle Bewertungen und persönliche Worte.