Name: Waltraud Ruido GL Sterbefall: Hans Jürgen Ruido GL

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?	X					
Wie empfanden Sie unseren Transportsarg?						
Wie empfanden Sie unseren Bestattungswagen?						

2.

N.N.

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.

über die Abholung kann ich ja keine Auskunft geben, da er im Krankenhaus Hartmannsdorf gestorben ist. über den Transport und Bestattungswagen kann ich keine Auskunft geben.

Eines weiß ich nur, es war alles sehr gut noch mals vielen vielen Dank dafür

Mit freundlichen Grüßen

Frau Waltraud Rudolph und Söhne