Name: Sabine Schulze Sterbefall: Andreas Schulze

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?	X					
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?	X					
Wie empfanden Sie unseren Bestattungswagen?	X					

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.