# Information zur Befragung

In allen Märkten liegen künftig Kundenbefragungen aus. Jeder Kunde kann diese ausfüllen und in den bereitstehenden Kasten einwerfen. Um eine klare Bewertung ablesen zu können, gibt es drei Bewertungsstufen.

## Die Bewertungsstufe *Positiv*

Wir starten mit den positiven Rückmeldungen. Dadurch werden beim Kunden Erinnerungen aktiviert, die der Kunde als positiv bewertet. Eine einseitige Beschwerdehaltung wird damit verhindert, eine ausgewogene Meinungsbildung gefördert. Für die Bewertungsstufe *Positiv* wird die folgende Darstellung verwendet:

## Die Bewertungsstufe *Negativ*

Kunden, die eine Beschwerde vorzubringen haben, können anschließend Ihr Anliegen mitteilen. Für die Bewertungsstufe *Negativ* wird die folgende Darstellung verwendet:

## Die Bewertungsstufe *Neutral*

Manche Kunden möchten etwas mitteilen, das weder in die Bewertungsstufe *Positiv* noch in die Bewertungsstufe *Negativ* passt. Hierfür gibt es die Bewertungsstufe *Neutral*. Für die Bewertungsstufe *Neutral* wird die folgende Darstellung verwendet: