Fragebogen zur Erfassung von Fehlern oder Komplikationen bei der Arzneimittellieferung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

um unseren Lieferservice kontinuierlich zu verbessern und mögliche Fehler oder Komplikationen zu minimieren, bitten wir Sie, den folgenden Fragebogen auszufüllen. Ihre Rückmeldungen sind für uns von großer Bedeutung. Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

1. Allgemeine Informationen
    a. Name_____
    b. Datum der Lieferung:_____
    c. Bestellnummer: _____
2. Angaben zur Lieferung
    a. Wurden alle bestellten Artikel korrekt geliefert?
        i. Ja
        ii. Nein;
        bitte spezifizieren:
        _____
    b. War die Lieferung pünktlich?
        i. Ja
        ii. Nein;
        bitte angeben, wie spät die Lieferung war:
        _____
    c. Gab es andere Probleme bei der Lieferung, z.B. Adresse nicht gefunden, falsche Lieferung?
        i. Ja;
        bitte beschreiben:
        _____
        ii. Nein

    d. War die Verpackung in einwandfreiem Zustand?
        i. Ja

ii. Nein;
bitte beschreiben:
_____

e. Waren alle Artikel unbeschädigt?
   i. Ja
   ii. Nein
   bitte angeben, welche Artikel beschädigt waren:
   _____

3. Angaben zur Bestellung:
   a. Gab es Probleme bei der Bestellung, z.B. Verfügbarkeit, Missverständnisse?
      i. Ja;
      bitte beschreiben:
      _____
      ii. Nein
   b. Wurden Sie ausreichend über den Status Ihrer Bestellung informiert?
      i. Ja
      ii. Nein;
      bitte beschreiben Sie:
      _____
4. Zufriedenheit und Verbesserungsvorschläge
   a. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit unserem Lieferservice?
      i. Sehr zufrieden
      ii. Zufrieden
      iii. Neutral
      iv. Unzufrieden
      v. Sehr unzufrieden
   b. Haben Sie Verbesserungsvorschläge für unseren Lieferservice?
      i. Ja;
      bitte beschreiben:
      _____
      ii. Nein
   c. Möchten Sie uns sonst noch etwas mitteilen?

i. Ja;
   bitte beschreiben:
   _____
ii. Nein

Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihr Feedback!

Mit freundlichen Grüßen,

Ihr Team der Behring Apotheke
Behrings. 1
41464 Neuss
Telefon: 02131 984300
E-Mail: post@behring-apotheke.de
www.behring-apotheke.de