



Kunde (optional):

Datum und Uhrzeit:

- 1) Einführung: Kurze Vorstellung und Erklärung des Zwecks des Interviews.
- 2) **Allgemeine Zufriedenheit:** Wie zufrieden sind Sie mit unseren Produkten bzw. Dienstleistungen? Wie zufrieden sind Sie mit unserem Online-Shop und der Bedienung?
- 3) Verbesserungspotential: Wo sehen Sie die größten **Verbesserungsmöglichkeiten in unserem Online-Shop**? Welche Informationen sind besonders wichtig für Sie?
- 4) Kundenservice: Wie bewerten Sie die **Qualität unseres Kundenservices**? Welchen Stellenwert hat Service und Betreuung für Sie?
- 5) **Produktnutzung:** Welche Funktionen unseres Produkts nutzen Sie am häufigsten? Wo informieren Sie sich über das Produkt und welche Kanäle bevorzugen Sie?



6) **Kaufentscheidung:** Was hat Sie dazu bewogen, unser Produkt zu wählen? Was können wir in unserem Online-Shop verbessern oder was sollen wir verändern?

7) Weiterempfehlung: Würden Sie unser **Produkt bzw. unseren Online-Shop weiterempfehlen?** Warum oder warum nicht?

8) Exklusive Frage für Bestandskunden: Welche **zusätzlichen Informationen und Serviceangebote** wünschen Sie sich von uns?

9) Bei Teilnehmer für ihre Zeit und ihre ehrlichen Einsichten bedanken. Erläutern, wie das Feedback verwendet wird, um den Kunden zu zeigen, dass ihre Meinung geschätzt wird und einen echten Einfluss hat.

10) **Optional: Aufnahme in Newsletter erlaubt?** Es folgt eine Bestätigungs-E-Mail, wenn ja bitte um E-Mail Adresse: