

# 5 Vorlagen und Tipps für CSAT- Umfragen

Unsere Vorlagen für Kundenzufriedenheitsumfragen enthalten Fragen, empfohlene Antwortformate und Tipps, um optimale Ergebnisse zu erzielen.



# So verwenden Sie die Umfragevorlagen

Nutzen Sie diese Vorlagen für Kundenzufriedenheitsumfragen als Inspiration, um Feedback in unterschiedlichen Szenarien zu sammeln. Sie können die Fragen in Ihre Umfragesoftware importieren oder die bereitgestellten Google-Forms-Links verwenden, um eine Kopie zu erstellen, sie bei Bedarf anzupassen und an Ihre Empfänger zu versenden.

## Tipp

Verbinden Sie die Formulare am besten mit Ihren eigenen Google Sheets, um Antworten ganz einfach zu sammeln und zu verfolgen. Dies können Sie im Bereich „Antworten“ innerhalb des Formulars einstellen.

## INHALTSVERZEICHNIS

- 1 Vorlage für CSAT-Umfrage zur Kunden-Onboarding-Phase
- 2 Vorlage für CSAT-Umfrage bei loyalen Kund:innen
- 3 Vorlage für CSAT-Umfrage zum Kundenservice
- 4 Vorlage für CSAT-Umfrage bei verärgerten Kund:innen
- 5 Vorlage für CSAT-Umfrage bei abgewanderten Kund:innen

# Vorlage für CSAT- Umfrage zur Kunden- Onboarding-Phase

**Anwendungsfall:** Zur Einschätzung der Kundenzufriedenheit mit Ihrem Onboarding-Prozess.

## FRAGEN:

- 1 Wie würden Sie Ihr Wissen darüber bewerten, was unser [Produkt- oder Dienstleistungsname] leisten kann?
- 2 Wie beurteilen Sie den Einstieg mit [Produkt- oder Dienstleistungsname]?
- 3 Wie bewerten Sie die Schulung und Unterstützung, die Sie während des Onboarding-Prozesses erhalten haben?
- 4 Wie zuversichtlich sind Sie, dass unser [Produkt- oder Dienstleistungsname] Ihre Probleme lösen wird?
- 5 Wie zufrieden sind Sie mit dem Onboarding-Prozess insgesamt?

Empfohlener Antworttyp:  
Mehrfachauswahl  
(Multiple Choice)



[Verwenden Sie dieses Google-Formular, um Ihre Umfrage zu erstellen](#)

# Vorlage für CSAT- Umfrage bei loyalen Kund:innen

**Anwendungsfall:** Zur Messung der Kundenbindung und Markenloyalität.

## FRAGEN:

- 1 Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie in Zukunft erneut bei uns kaufen?
- 2 Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie sich für einen Mitbewerber anstelle von uns entscheiden?
- 3 Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser [Produkt oder unsere Dienstleistung] weiterhin nutzen werden?
- 4 Wie gut hat [Produkt- oder Dienstleistungsname] Ihre Erwartungen erfüllt?
- 5 Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns einem Freund oder Familienmitglied weiterempfehlen?

Empfohlener Antworttyp:  
Skalierung (z. B. Schieberegler  
oder Bewertungsskala)



[Verwenden Sie dieses Google-Formular, um Ihre Umfrage zu erstellen](#)

# Vorlage für CSAT- Umfrage zum Kundenservice

**Anwendungsfall:** Um Feedback dazu zu erhalten, wie Ihr Kundenservice wahrgenommen wird, und um Bereiche zu identifizieren, in denen sich Ihre Servicemitarbeiter:innen verbessern können.

## FRAGEN:

- 1 War es einfach, den Kundenservice zu erreichen?
- 2 Konnten die Kundenservice-Mitarbeiter:innen Ihr Anliegen zügig lösen?
- 3 Haben die Kundenservice-Mitarbeiter:innen Ihnen das Gefühl gegeben, ein geschätzter Kunde zu sein?
- 4 Konnten Sie die Kundenservice-Mitarbeiter:innen gut verstehen?
- 5 Insgesamt – wie zufrieden sind Sie mit der Leistung der Kundenservice-Mitarbeiter:innen?

Empfohlener Antworttyp:  
Ja/Nein



[Verwenden Sie dieses Google-Formular, um Ihre Umfrage zu erstellen](#)

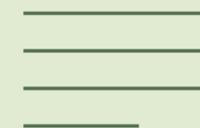
# Vorlage für CSAT-Umfrage bei verärgerten Kund:innen

**Anwendungsfall:** Um mit Kund:innen in Kontakt zu treten, die unzufrieden oder nicht mehr aktiv sind, und potenzielle Abwanderung frühzeitig zu verhindern.

## FRAGEN:

- 1 Was haben wir getan, das Sie enttäuscht hat?
- 2 Was hätten wir anders machen können?
- 3 Was ist die größte Herausforderung, bei der wir Sie unterstützen können?
- 4 Was können wir tun, um [Produkt- oder Dienstleistungsname] ansprechender für Sie zu gestalten?
- 5 Gibt es noch etwas, das Sie uns über Ihre Erfahrung mitteilen möchten?

Empfohlener Antworttyp:  
Freitextfeld (offene  
Antworten)



[Verwenden Sie dieses Google-Formular, um Ihre Umfrage zu erstellen](#)

# Vorlage für CSAT-Umfrage bei abgewanderten Kunden

**Anwendungsfall:** Um zu verstehen, warum Kund:innen gekündigt oder den Service/das Produkt verlassen haben, und um daraus Verbesserungen für zukünftige Kundenerfahrungen abzuleiten.

## FRAGEN:

- 1 Es stimmt uns traurig, dass Sie gehen. Was ist der Grund für Ihre Kündigung?
- 2 Was ist der Grund für die Kündigung Ihres Abonnements?
- 3 Warum löschen Sie Ihr Konto?
- 4 Wie könnten wir die Erfahrung in Zukunft verbessern?
- 5 Bevor Sie gehen – wie würden Sie Ihre Gesamterfahrung mit uns bewerten?

Empfohlener Antworttyp:  
Kombination aus  
Mehrfachauswahl und  
Freitextfeld (gemischt)



[Verwenden Sie dieses Google-Formular, um Ihre Umfrage zu erstellen](#)

