

## **Enquêteformulier dienstverlening: Verkoop**

### **Wie was uw makelaar in het verkoopproces?**

Martijn Boerlage

### **Hoe bent u in contact gekomen met ons makelaarskantoor?**

- Eerder gebruik gemaakt van diensten van dit makelaarskantoor
- Via kennissen / familie
- Via het internet
- Via het telefoonboek / de Gouden Gids
- Via een advertentie van dit makelaarskantoor
- Via aanbod in etalage / binnenlopen
- Via te koop borden bij andere woningen
- Anders namelijk:

### **Waarom heeft u voor ons makelaarskantoor gekozen?**

- Op aanraden van familie / kennissen
- Recensies op internet
- Woningaanbod
- Naamsbekendheid
- Anders namelijk: via internetsite: goede foto's en teksten

### **Bent u tevreden over de dienstverlening van ons kantoor?**

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

Kunt u in enkele woorden uw antwoord op de vorige vraag kort toelichten?

### Uitstraling:

	1	2	3	4	5
Uitstraling van ons makelaarskantoor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
De website van ons makelaarskantoor heeft duidelijke en nuttige informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>

Bij de volgende vier vragen geeft u antwoord op een schaal van 1 tot en met 5 waarbij 5 zeer goed is en 1 zeer slecht.

### Klantgerichtheid:

	1	2	3	4	5
Klantvriendelijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x
Enthousiasme van de makelaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x
Inzet van de makelaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
Communicatie tussen u en de makelaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
De makelaar is telefonisch bereikbaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De makelaar informeert u goed over tarieven/courtages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x
De binnendienst medewerkers zijn goed op de hoogte van uw situatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x

### Deskundigheid:

	1	2	3	4	5
De makelaar heeft voldoende verstand van zaken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x
De makelaar geeft u een goed beeld van de marktsituatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
De makelaar geeft u een goed gevoel bij het nemen van beslissingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
De binnendienst medewerkers hebben voldoende verstand van zaken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x

**Betrouwbaarheid:**

	1	2	3	4	5
De makelaar geeft u objectieve informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	x
De makelaar behartigt uw belangen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
Het is duidelijk wat de makelaar allemaal voor u doet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
De makelaar komt zijn afspraken na	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
De makelaar voldoet aan uw verwachtingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>

**Wat is de reden van de verkoop van uw woning?**

- Huidige woonruimte voldoet niet meer
- Veranderende werksituatie
- Samenwonen
- Uitbreiding van het gezin
- Verhuizing als gevolg van echtscheiding
- Anders namelijk:

**Hoe lang heeft de woning te koop gestaan?**

- 0 tot 2 maanden
- 2 tot 4 maanden
- 4 tot 6 maanden
- 6 tot 8 maanden
- langer dan 8 maanden

**Bent u tevreden over de uiteindelijke verkoopprijs?**

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

**Bent u tevreden over de prijs die u betaalt ten opzichte van de totale inzet van de makelaar?**

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

**Bent u tevreden over de interesse die de makelaar toont na de verkoop?**

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

**In welke mate heeft de makelaar voldaan aan uw verwachtingen?**

- Boven uw verwachting
- Gelijk aan uw verwachting
- Beneden uw verwachting

**Kennismaking en waardebepaling:**

	1	2	3	4	5
De makelaar luisterde naar uw wensen en vragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x
De makelaar is op de hoogte van prijzen in uw regio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x
De makelaar is op de hoogte van de marktontwikkeling in uw regio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x
Vastgestelde waarde en vraagprijs voor uw woning door de makelaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input checked="" type="radio"/>
Informatie over de voorwaarden en tarieven van de makelaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>

**Verkoopplan:**

	1	2	3	4	5
Er werd samen met u een verkoopplan opgesteld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x
Volledig inzicht in het verkoopproces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
Informatie over de presentatie van uw woning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
Informatie over de promotie voor uw woning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
Makelaar was proactief en creatief	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>

**Bezichtiging:**

	1	2	3	4	5
Adviezen over de presentatie van uw woning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
Praktische checklist over de presentatie van uw woning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
Aantal gegenereerde serieuze bezoekers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>

**Onderhandeling en overeenkomst:**

	1	2	3	4	5
Duidelijke onderhandelingstactiek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
Professionele en deskundige begeleiding in de onderhandelingsfase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
Duidelijke koopovereenkomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x
Communicatie over ontwikkelingen in het proces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>
De overdracht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	x	<input type="radio"/>

**Bent u van plan om wellicht in de toekomst weer gebruik te maken van ons makelaarskantoor?**

X Ja  
O Nee

**Zou u ons makelaarskantoor aanraden bij familie / kennissen?**

X Ja  
O Nee

**Heeft u nog opmerkingen of suggesties voor ons makelaarskantoor?**

Ik ben erg tevreden!

**Heeft u nog familie / kennissen die willen verkopen en waar wij contact mee mogen opnemen?**

Zo ja, graag naam / adres / telefoonnummer:

Uw naam: L.Y. Hos  
Nieuw adres: Westerweg 70 te Heiloo  
Oud adres: Fideliostraat 13 te Alkmaar