

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA

Vážený zákazníku,

touto cestou bychom Vás rádi požádali o vyplnění krátkého dotazníku, který se týká hodnocení spokojenosti zákazníků. Vaše odpovědi nám pomohou zlepšit kvalitu nabízených služeb. (Vyplnění dotazníku zabere necelých 5 minut.)

Hodnocené služby:

- ☐ Kalení a popouštění
- ☐ Nitridace
- ☐ Žíhání
- ☐ Zušlechťování
- ☐ Kapilární pájení
- ☐ Jiná

Jste spokojeni se službami naší společnosti?

- ☐ Velmi spokojen
- ☐ Spíše spokojen
- ☐ Nevím
- ☐ Spíše nespokojen
- ☐ Velmi nespokojen: důvod

Jaká je naše kvalita služeb ve srovnání s konkurencí?

- ☐ Výrazně lepší
- ☐ O něco lepší
- ☐ Zhruba stejná
- ☐ O něco horší
- ☐ Mnohem horší: v čem

Jsou pro Vás ceny našich služeb přijatelnější ve srovnání s konkurencí?

- ☐ Přijatelné
- ☐ O něco přijatelnější
- ☐ Přibližně stejné
- ☐ O něco méně přijatelné
- ☐ Nepřijatelné

Hodnocení úrovně prodejního servisu a obchodních podmínek (1 – velmi dobré, 5 – velmi špatné)	1	2	3	4	5
- Rychlost reakce na poptávku	☐	☐	☐	☐	☐
- Zpracování a uzavření objednávky	☐	☐	☐	☐	☐
- Způsob a úroveň komunikace	☐	☐	☐	☐	☐
- Řešení reklamací	☐	☐	☐	☐	☐
- Podávání přesných a úplných informací o službě	☐	☐	☐	☐	☐
- Úroveň cen	☐	☐	☐	☐	☐
- Dostupnost informací o stavu zakázky	☐	☐	☐	☐	☐
- Úroveň www stránek	☐	☐	☐	☐	☐
- Dodržování termínů	☐	☐	☐	☐	☐
- Svozová služba	☐	☐	☐	☐	☐
- Celkové hodnocení spolupráce	☐	☐	☐	☐	☐

Vaše náměty na zlepšení spolupráce:

.....

Můžeme očekávat další spolupráci?

- ☐ Ano
- ☐ Možná
- ☐ Ne

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku.