

ANKIETA ANONIMOWA

OCENA POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTA KORZYSTAJĄCEGO Z USŁUG FIRMY STAL-GAZ

.....
Data i miejsce wypełnienia ankiety

Ankieta również na stronie www.stal-gaz.com.pl

WSTĘP - INFORMACJE O KLIENCIE		
Płeć: O - kobieta, O - mężczyzna	Wiek: O - poniżej 30 lat, O - powyżej 30 lat	O - osoba prywatna O - przedstawiciel firmy
Postaw X w odpowiednim okienku		
OCENA FIRMY		
1	Ile razy korzystała Pani/Pan z naszych usług? O - jeden raz O - nie więcej niż 10 razy O - ponad 10 razy	
2	Czym kieruje się Pani/Pan przy zakupie różnych towarów i usług? O - niska cena - gorsza jakość O - wyższa cena - dobra jakość	
3	Co ma dla Pani/Pana największe znaczenie przy wyborze naszej oferty handlowej? O - krótki termin wykonania zamówienia O - atrakcyjna cena O - fachowa obsługa oraz doradztwo O - kompleksowa obsługa	
4	Czy świadczone usługi – roboty budowlane, sprzętowe(dźwig, koparka, transport, usługi komunalne – administrowanie cmentarzami) i inne, oceniasz? O - wysoko O - średnio O - nisko	
5	Czy dowóz towaru do klienta gratis ma jakieś znaczenie w poprawie relacji firma – klient? O - tak, bardzo duże O - nie ma znaczenia	
6	Jakie jest ogólne wrażenie Pani/Pana ze współpracy z naszą firmą? O - jestem bardzo zadowolona/y O - nie mam zdania O - nie jestem zadowolona/y	
OCENA OBSŁUGI FIRMY		
7	Proszę określić poziom kwalifikacji i profesjonalizmu pracowników naszej firmy z działu sprzedaży i sklepu. O - wysoki poziom O - średni poziom O - niski poziom	
8	Czy zdarzyło się Pani/Panu, że nasz pracownik z działu sprzedaży przy obsłudze Pani/Pana zachował się niekulturalnie czy nieodpowiedzialnie? O - tak, z przyczyny	
9	Czy zdarzyło się Pani/Panu, że nasz pracownik odmówił przyjęcia zlecenia? O - tak, z przyczyny	
10	Czy załadunek towarów do Państwa samochodów odbywa się? O - starannie O - nie zwróciłem uwagi O - nieostrożnie	
11	Czy kierowcy dowożący towar do klienta zachowują się? O - należycie i kulturalnie O - obojętnie do klienta O - opryskliwie i niegrzecznie	
12	Jeżeli chcą Państwo podzielić się z nami innymi uwagami na temat naszej firmy, to prosimy o ich zawarcie w polu poniżej. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 40px;">.....</div>	

Inne wskazówki prosimy przysyłać na naszą skrzynkę mailową : stal-gaz@o2.pl

Dziękujemy za wypełnienie ankiety. Pomoże nam to dostosować się do potrzeb klienta. Wypełnione ankiety proszę włożyć do żółtych skrzynek z napisem „ ANKIETA” przy sklepie firmowym i działem sprzedaży w Bartoszycach przy ul Kętrzyńskiej 47 lub wysłać pocztą.