

ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA

Szanowni Państwo,

mając na celu zapewnienie najwyższej jakości świadczonych usług, pragniemy poznać Państwa opinię na temat usług świadczonych przez drukarnię FLEXPRESS. W tym celu przygotowaliśmy dla Państwa krótką ankietę. Będziemy wdzięczni za poświęcenie kilku minut na jej wypełnienie. Państwa uwagi pomogą nam udoskonalić naszą pracę. Prosimy o szczerą i przemyślaną odpowiedź.

Dziękujemy

1. Od jak dawna współpracuje Pan/Pani z firmą FLEXPRESS?

.....

2. W jakim stopniu Pan(i) ocenia współpracę z naszą firmą?

Lp	Kryterium	Skala ocen – zaznaczyć jedną wartość
A	Wiedza i kompetencje (fachowość, znajomość zagadnień merytorycznych)	<input type="radio"/> bardzo wysoko, <input type="radio"/> wysoko, <input type="radio"/> przeciętnie, <input type="radio"/> nisko, <input type="radio"/> bardzo nisko
B	Poziom obsługi klienta (uprzejmość, życzliwość, dostępność, chęć udzielenia pomocy)	<input type="radio"/> bardzo wysoko, <input type="radio"/> wysoko, <input type="radio"/> przeciętnie, <input type="radio"/> nisko, <input type="radio"/> bardzo nisko
C	Czas reakcji i realizacji (krótki czas reakcji na zapytanie, zamówienie i szybka realizacja zleceń)	<input type="radio"/> bardzo wysoko, <input type="radio"/> wysoko, <input type="radio"/> przeciętnie, <input type="radio"/> nisko, <input type="radio"/> bardzo nisko

D	Łatwość współpracy (przyjazne procedury, kultura osobista, realizacja nietypowych zamówień)	<input type="radio"/> bardzo wysoko, <input type="radio"/> wysoko, <input type="radio"/> przeciętnie, <input type="radio"/> nisko, <input type="radio"/> bardzo nisko
E	Jakość produkowanych wyrobów oraz świadczonych usług	<input type="radio"/> bardzo wysoko, <input type="radio"/> wysoko, <input type="radio"/> przeciętnie, <input type="radio"/> nisko, <input type="radio"/> bardzo nisko
F	Zaangażowanie i gotowość do poszukiwania rozwiązań powstałych problemów	<input type="radio"/> bardzo wysoko, <input type="radio"/> wysoko, <input type="radio"/> przeciętnie, <input type="radio"/> nisko, <input type="radio"/> bardzo nisko
G	Informacja i doradztwo techniczne (terminowe i wyczerpujące informowanie o produktach, usługach)	<input type="radio"/> bardzo wysoko, <input type="radio"/> wysoko, <input type="radio"/> przeciętnie, <input type="radio"/> nisko, <input type="radio"/> bardzo nisko

3. Który z wyżej wymienionych czynników należałoby udoskonalić, aby było możliwe rozszerzenie współpracy między naszymi Firmami?

- wiedza i kompetencje
- poziom obsługi klienta
- czas realizacji zamówienia
- łatwość współpracy
- jakość produkowanych wyrobów oraz świadczonych usług
- zaangażowanie i gotowość do poszukiwania rozwiązań powstałych problemów
- informacja i doradztwo techniczne
- inne.....

4. Wymień czynniki, które zdecydowały o podjęciu stałej współpracy z naszą firmą?

.....
.....
.....

5. Jak oceniacie Państwo naszą firmę na tle innych zakładów z tej branży w skali od 1 do 5 (gdzie 5 oznacza najwyższą ocenę naszej firmy)?

1

2

3

4

5

6. Czy poleciliby Pan/Pani zaprzyjaźnionej firmie nasze usługi?

Zdecydowanie tak

Tak

Raczej nie

Nie

Zdecydowanie nie

Nie mam zdania