

Kwestionariusz ankiety badającej satysfakcję Klienta

Szanowni Państwo!

W trosce o zapewnienie wysokiej jakości dostarczanych wyrobów i świadczonych usług pragniemy poznać Państwa opinię dotyczącą dotychczasowej współpracy. Zapewniamy, iż dokonana przez Państwa ocena zostanie wykorzystana do podjęcia działań mających na celu spełnienie oczekiwań Państwa i innych Klientów.

Po wypełnieniu kwestionariusza prosimy o przesłanie:

- na adres mailowy: zapytania.krakow@etisoft.com.pl

- fax-em na nr: 12 263 95 51 wew. 21

- za pośrednictwem poczty (adres w nagłówku)

Z poważaniem

Katarzyna Obłaza

Właściciel Firmy Etisoft Kraków s.c.

Państwa ocena jakości naszych wyrobów i usług oraz kompetencji personelu.

ocena:

1. Proszę ocenić dotychczasową współpracę z firmą ETISOFT:

Skala ocen: od 1 do 5, gdzie 1 - poniżej oczekiwań, 2 - niezadowolająca, 3 - wystarczająca, 4 - zadowolająca, 5 - bardzo dobra

2. Proszę ocenić współpracę z firmą ETISOFT według następujących kryteriów:

Skala ocen: od 1 do 5, gdzie 1 - poniżej oczekiwań, 2 - niezadowolająca, 3 - wystarczająca, 4 - zadowolająca, 5 - bardzo dobra

ocena:

- a) Jakość oferowanych produktów
- b) Jakość obsługi przez pracowników Etisoft
- c) Czas realizacji zamówień
- d) Dostawa towaru

UWAGI:

3. Jak oceniają Państwo pracę swojego Opiekuna?

a) Czy znany jest Państwu Przedstawiciel Handlowy firmy Etisoft, będący Opiekunem Państwa Firmy?

Proszę o wpisanie TAK lub NIE

Skala ocen: od 1 do 5, gdzie 1 - poniżej oczekiwań, 2 - niezadowolająca, 3 - wystarczająca, 4 - zadowolająca, 5 - bardzo dobra

- b) Częstotliwość wizyt składanych przez Opiekuna
- c) Elastyczność w ustalaniu terminów wizyty
- d) Punktualność
- e) Kompetencja, znajomość oferty i produktów
- f) Kultura osobista
- g) Doradztwo
- h) Pomoc w rozwiązywaniu problemów

UWAGI:

4. Czy składane były oferty handlowe, jeżeli tak, to jak Państwo oceniają?

Skala ocen: od 1 do 5, gdzie 1 - poniżej oczekiwań, 2 - niezadowolająca, 3 - wystarczająca, 4 - zadowolająca, 5 - bardzo dobra,

- a) Szybkość reakcji na zapytanie ofertowe składane przez Państwa Firmę
- b) Czas oczekiwania na ofertę
- c) Czytelność składanych ofert
- d) Zawartość merytoryczna ofert

UWAGI:

5. Jak oceniają Państwo Biuro Obsługi Klienta?

Skala ocen: od 1 do 5, gdzie 1 - poniżej oczekiwań, 2 - niezadowolająca, 3 - wystarczająca, 4 - zadowolająca, 5 - bardzo dobra

- a) Szybkość reakcji na złożone zamówienie
- b) Czas oczekiwania na "Potwierdzenie zamówienia"
- c) Terminowość realizacji zamówienia w potwierdzonym terminie
- d) Informowanie o zmianach dot. realizacji zamówienia
- e) Kompetencje pracowników
- f) Kultura osobista pracowników

UWAGI:

6. Jeżeli mają Państwo uwagi lub sugestie mogące usprawnić nasze działania zmierzające do podniesienia jakości naszej współpracy, prosimy o umieszczenie ich poniżej.

--

Dziękujemy za wypełnienie kwestionariusza.