Zestawienie badania satysfakcji i oczekiwań Klienta 2015

Skala ocen: od 1 do 5, gdzie 1 - poniżej oczekiwań, 2 - niezadowalająca, 3 - przeciętna, 4 - zadowalająca, 5 - bardzo dobra

		zwrot:	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE	TAK	NIE	TAK	NIE
		śr. ocena:											
1.	**Proszę ocenić dotychczasową współpracę z firmą ETISOFT:**	**4,88**	5	5	5	5	4			5		5	
2.	**Proszę ocenić współpracę z firmą ETISOFT według następujących kryteriów:**	**śr. ocena:**											
2.1	Jakość oferowanych produktów	**4,74**	4	5	5	5	3,5			4		5	
2.2	Jakość obsługi handlowca; kompetencje, pomoc i doradztwo	**4,94**	5	5	5	5	4			5		5	
2.3	Szybkość reakcji na zapytanie ofertowe	**4,73**	5	5	5	5	4			5		5	
2.4	Kompletność i przejrzystość informacji zawartych w ofercie	**4,80**	5	5	4	4	4			5		5	
2.5	Jakość obsługi zamówień	**4,84**	5	5	4	5	4			5		5	
2.6	Kompletność i poprawność danych zawartych w Potwierdzeniu zamówienia	**4,89**	5	5	4	5	4			5		5	
2.7	Terminowość realizacji zamówienia, zg. z terminem określonym w Potwierdzeniu zamówienia	**4,83**	5	5	5	5	4			5		5	
2.8	Kompletność i zgodność dostaw towaru	**4,80**	5	5	5	5	4			5		5	

3. Prosimy o wskazanie obszarów naszej współpracy, które wymagają doskonalenia

	brak	brak	brak	brak	Niższa cena na etykietę z mocnym klejem			brak		brak	

Metryczka:

Nazwa Firmy:

	APATORPOV	ARCELOR	AXTONE	BITNER	BRUKBET	BORGWAR	CERVAX	CONHPOL	DELTA	DONPLAST	DRUMET

Imię i nazwisko:

	A.Kulawik	K.Smist	A.Burczyk	J.Martowski	A.Marzec			R.Studnik		D.Najder	

TAK	TAK	NIE	TAK	NIE	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	NIE	TAK	TAK	NIE	TAK	TAK	TAK	TAK
5	5		5		5	5	5	4,6	4,8		5	5		5	5	5	5
5	5		5		5	5	5	5	4,5		5	4		5	5	4	5
5	5		5		5	5	5	5	5		5	5		5	5	5	5
5	5		5		5	5	5	3	4,5		5	5		5	5	5	5
5	5		5		5	5	5	4	5		5	5		5	5	5	5
5	5		5		5	5	5	5	4,5		5	5		5	5	5	5
5	5		4		5	5	5	5	5		5	5		5	5	5	5
5	5		4		5	5	5	5	5		5	4		5	5	5	5
5	5		5		5	5	5	5	5		5	4		5	4	5	5
brak	Moje doświadczenie oparte jest głównie na kontaktach z serwisem. Uprzejma obsługa, rzeczowość i kompetencja pomaga w szybkim załatwieniu problemu. Nigdy nie spotkałem się z odmową pomocy lub opieszałością ze strony pracownika. Jako słaby punkt mógłbym wskazać czas oczekiwania na zamawiane części i generalnie trudność w ich sprzedaży bez usługi serwisowej.		Zbyt długi leadtime na realizację zamówienia ok. 2 tygodnie.		brak	brak	brak	brak	Skrócenie czasu realizacji zamówień.		brak	Współpraca przebiega pomyślnie, nie widzę obszarów wymagających doskonalenia.		Bardzo pozytywnie muszę ocenić przede wszystkim kontakt i obsługę Klienta realizowaną przez panią Katarzynę Kucharzyk	Proszę zwócić większą uwagę na kartony zbiorcze z etykietami. Zdarzają się sytuacje, że są uszkodzone na rogach.	brak	Skrócenie czasu realizacji zamówień, zwłaszcza etykiet z firmowym logo.
DTW	EFFECTOR	EWA BARAN	FEDERAL	FISCHER	FOREST	GALECO	GOLDDROP	HUSQVARNA	INGREMIO	KAZAR	LEGRA	LERG	MALGORZATA	MĄCZKA	NORMA VARI	NOVICHEM	PLATA
A.Malik	P.Pytlewski		T.Dąbrowski		J.Szary	L.Ogonowska	P.Zając	D.Marciniec	A.Wolski		Ł.Witek	A.Rembek		M.Gawron	M.Szlachta	D.Dziadak	P.Lembas

TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK	NIE	NIE	NIE	TAK	TAK	TAL	TAL	NIE	TAK	NIE
4,5	5	4	5	5	5	5	5	5				4	5	5	5		5	
5	5	5	5	5	5	5	5	3				4	5	5	5		5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5				4	5	5	5		5	
4	5	4	5	5	5	5	5	3				4	5	5	5		4	
5	5	4	5	5	5	5	5	5				4	5	5	5		4	
4	5	4	5	5	5	5	5	5				4	5	5	5		5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5				4	5	5	5		5	
4	5	4	5	5	5	5	5	5				4	5	5	5		5	
4	5	4	5	5	5	5	5	5				3	5	5	5		5	
Jeżeli jest możliwość przyspieszenia terminu realizacji zamówień	brak	Obszar cenowy - do negocjacji	brak	brak	brak	Z punktu widzenia Firmy Roleski nie widzimy obszaru gdzie można coś polepszyć, ponieważ uważamy że wszystko jest w jak najlepszym porządku.	brak	Jakość - problemy z taśmą (wymiarówka). Szybkość reakcji na zapytanie ofertowe.				Kompletność i zgodność dostaw towaru oceniamy na trzy punkty, gdyż mieliśmy problem z jakością kilku dostaw	brak	Nie mam zastrzeżeń, współpraca układa się bardzo dobrze.	brak		brak	
PROFIL	PULSAR	PURCELLSY	RCKIK BYDG	RCKIK KIEL	RCKIK SZCZ	ROLESKI	ROYALCANIN	SPLAST	TALBUD-A	TECH	TEVA	TMTECHNOLO	U JEDRUSI2	UJ	VESUVIUS	WCKIK	WIMED3	WIŚNIOWSK2
M.Data	S.Mróz	J.Poźniak	M.Dobrowolsk	W.Pawlak	Z.Szałkiewicz	G.Gacoń	K.Mastek	N.Furmanek				H.Pieronkiewicz		D.Michałek	K.Zborowski		M.Łątka	