

FORMULARZ OCENY ZADOWOLENIA KLIENTA		Data wystawienia ankiety: 2008-05-11
		Nr ankiety:
Nazwa i adres Firmy: <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>		
Data wypełnienia ankiety:	Imię i nazwisko:	Stanowisko osoby:
<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>

Szanowni Państwo!

Niniejszą ankietę kierujemy do wszystkich naszych Klientów, ma ona na celu dokonanie obiektywnej oceny funkcjonowania naszego przedsiębiorstwa oraz przedstawienie uwag odnośnie oferowanych przez naszą firmę produktów. Państwa uwagi i spostrzeżenia stanowią niezwykle cenne źródło informacji, będących podstawą naszego ciągłego doskonalenia. Z tego też względu bardzo prosimy o wypełnienie i przesłanie poniższej ankiety do siedziby naszej firmy.

Ankietę wypełniamy w dwojaki sposób:

- a) pytania od 1 – 13 zaznaczając haczykiem kwadracik poprzedzający odpowiedź do zadanego pytania. Pozycja UWAGA, jest przeznaczona dla każdego z wypełniających jeśli uważa że jest jakiś aspekt warty wyszczególnienia.
- b) pytania 14 - 15 to pytania opisowe.

A. STREFA KLIENTA

1. W jaki sposób Pan(i) uzyskała informacje o naszej Firmie?

- Internet
- materiały pisemne, ulotki, foldery, cenniki
- inni Klienci
- targi/wpisy w katalogach targowych
- kontakt bezpośredni (przedstawiciel)
- inne(jakie?)

2. Proszę ocenić uzyskaną informację z naszych materiałów reklamowych (strona WWW, katalogi, ulotki, cenniki)

- bardzo wysoko
 wysoko
 przeciętnie
 nisko
 bardzo nisko

Uwagi:

3. Jak Pan(i) ocenia jakość oferowanych przez naszą Firmę produktów

- bardzo wysoko
 wysoko
 przeciętnie
 nisko
 bardzo nisko

(*) Proszę na końcu ankiety wymienić produkty, do których Państwo mają zastrzeżenia

Uwagi:

4. Czy ma Pan(i) zastrzeżenia do przebiegu realizacji złożonego zamówienia w naszej Firmie?

- Tak
 Nie

Uwagi:

5. Proszę ocenić terminowość realizacji zamówień przez naszą Firmę (czas reakcji i realizacji).

- bardzo wysoko
 wysoko
 przeciętnie
 nisko
 bardzo nisko

Uwagi:

6. Proszę ocenić sposób dostawy, w jaki Państwo otrzymaliście zamówiony towar w naszej Firmie.

- bardzo wysoko
 wysoko
 przeciętnie
 nisko
 bardzo nisko

Uwagi:

7. Jak ocenia Pan(i) wiedzę i kompetencje (fachowość, znajomość zagadnień merytorycznych i rozwiązań praktycznych) naszych Pracowników?

- bardzo wysoko
 wysoko
 przeciętnie
 nisko
 bardzo nisko

Uwagi:

8. Proszę ocenić poziom obsługi Klienta, na każdym etapie Państwa kontaktu z naszymi Pracownikami (uprzejmość, życzliwość, dostępność, chęć udzielenia pomocy).

- bardzo wysoko
- wysoko
- przeciętnie
- nisko
- bardzo nisko

Uwagi:

9. Proszę ocenić poziom cen naszych produktów w stosunku do innych firm oferujących sprzęt BHP.

- zdecydowanie niższy
- niższy
- podobny
- wyższy(*)
- zdecydowanie wyższy (*)

(*) Proszę na końcu ankiety wymienić produkty, do których Państwo mają zastrzeżenia

Uwagi:

10. Proszę ocenić działanie procesu reklamacyjnego w naszej Firmie.

- bardzo wysoko
- wysoko
- przeciętnie
- nisko
- bardzo nisko

Uwagi:

11. Czy jest Pan(i) zadowolony(a) ze współpracy z naszą Firmą?

Tak

Nie

12. Czy poleciliby Pan(i) naszą Firmę?

Tak

Nie

13. Czy planuje Pan(i) korzystać z naszej oferty w przyszłości?

Tak

Nie

14. Prosimy o podanie sugestii odnośnie oczekiwań w stosunku do naszej oferty.

15. Państwa inne uwagi na temat naszych produktów i naszej Firmy.

NOTATKI KLIENTA:

DATA, PODPIS OSOBY WYPEŁNIAJĄCEJ ANKIETĘ

B. OCENA PRACY TWOJEGO PRZEDSTAWICIELA HANDLOWEGO**1. Czy Państwa Firma ma swojego opiekuna handlowego w postaci naszego przedstawiciela handlowego?**

- Tak
 Nie

2. Jak ocenia Pan(i) pracę naszego przedstawiciela handlowego, który jest opiekunem Państwa Firmy?

- bardzo wysoko
 wysoko
 przeciętnie
 nisko
 bardzo nisko

3. Jaką formę prezentacji naszej oferty przedstawił przedstawiciel handlowy w Państwa Firmie?

- katalogi
 cennik sezonowy
 indywidualna oferta cenowa
 prezentacja wybranego towaru w siedzibie Państwa Firmy
 zaproszenie na zapoznanie się z naszą ofertą na targach branżowych
 inne

4. Jak często przedstawiciel kontaktuje się Panem(ią)?

- raz w tygodniu
 raz w miesiącu
 raz za jakiś czas
 sam(a) kontaktuję się z przedstawicielem handlowym
 nie mamy w ogóle kontaktu z przedstawicielem handlowym

5. W jakich sprawach przedstawiciel kontaktuje się z Państwem?

- utrzymujemy stały kontakt z przedstawicielem handlowym
 pojawienie się nowego produktu w naszej ofercie
 zapytanie o zamówienie
 okazjnie np. z życzeniami świątecznymi itp.
 inne

6. Jak ocenia Pan(i) wiedzę i kompetencje naszych przedstawicieli handlowych?

- bardzo wysoko
- wysoko
- przeciętnie
- nisko
- bardzo nisko

Moim opiekunem handlowym z Państwa Firmy jest:

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY