



DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA

Vážení zákazníci,

stále se snažíme rozšiřovat sortiment, zlepšovat jeho prodej a s ním související služby. Je proto pro nás velmi důležité znát Váš názor na naši práci. Budeme rádi, pokud si najdete čas a vyplníte tento krátký dotazník. Získané údaje budou sloužit pouze pro interní použití naší firmy a nebudou poskytnuty třetím stranám. Vaše hodnocení může být anonymní.

Vyplněný dotazník můžete doručit osobně, poštou, faxem, e-mailem či prostřednictvím našeho obchodního zástupce naší adresu (MB - SVING s.r.o. Průmyslová 1523, Praha 9, 19800) případně na e-mail (p.prochazkova@sving.cz).

Každý vyplněný dotazník odměníme slevovým kuponem v hodnotě 10%.

Stačí vyplněný dotazník odevzdat našemu pracovníkovi na pobočce, který Vám ihned potvrdí kupon razítkem, nebo uvést kontaktní údaje a my Vám zašleme potvrzený kupón se slevou v hodnotě 10%.

1. Ohodnoťte prosím známkou 1 - 5 (1 - nejlepší, 5 nejhorší)

spokojenost s kvalitou služeb	spokojenost s kvalitou produktů	spokojenost s šíří sortimentu	spokojenost s cenami	spokojenost s dodacími termíny	spokojenost s profesionalitou zaměstnanců	spokojenost s dodržováním termínů
1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

2. Předpokládejme, že jste se setkal s činností následujících oddělení. Ohodnoťte prosím známkou 1-5 míru spokojenosti s vystupováním a ochotou pracovníků: (1 - nejlepší, 5 nejhorší)

Objednávky	Fakturace	Sklad	Účtárna	Obchodní	Servisní
1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

3. Který výraz dle Vás nejlépe vystihuje způsob, jakým jsou řešeny Vaše požadavky?

(Zaškrtněte maximálně 3 možnosti.)

- rychle pomalu včas pozdě kvalitně kompletně
 neodborně komplikovaně vstřícně jinak (doplňte jak)

4. Řešili jste s naší firmou již nějakou reklamaci? (Zaškrtněte)

- ano
- ne (přejděte k otázce č.7)

5. Byli jste spokojeni s řešením reklamace? (Zaškrtněte)

- ano (přejděte k otázce č.7)
- ne

6. Při řešení reklamace jste nebyli spokojeni s: (Zaškrtněte)

- rychlostí vyřešení kvalitou opravy
- chováním personálu

(doplňte)

7. Navštívili jste někdy naše internetové stránky? (Zaškrtněte)

- ano
- ne (přejděte k otázce č.9)

8. Jak byste ohodnotili tyto stránky (Zaškrtněte maximálně 4 možnosti)

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> srozumitelné | <input type="checkbox"/> nesrozumitelné |
| <input type="checkbox"/> přehledné | <input type="checkbox"/> nepřehledné |
| <input type="checkbox"/> našel(-a) jsem všechny potřebné informace
(doplňte) | <input type="checkbox"/> chyběly mi informace o
(doplňte) |
| <input type="checkbox"/> líbí se mi
(doplňte) | <input type="checkbox"/> nelíbí se mi |
| <input type="checkbox"/> nejsou optimalizované mé připojení
(doplňte) | |

9. Pokud porovnáte naši firmu s konkurencí, existují dle Vás oblasti, v kterých bychom se mohli zlepšit? (Zaškrtněte)

- ano
- ne (přejděte k otázce č.11)

10. Jaká jsou naše nejslabší místa v porovnání s konkurencí? (Zaškrtněte)

- | | | |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> malý sortiment | <input type="checkbox"/> nepřehledné internetové stránky | <input type="checkbox"/> malý rozsah služeb |
| <input type="checkbox"/> špatný přehled o nabídce | <input type="checkbox"/> špatně dostupné prodejní místo | <input type="checkbox"/> vysoké ceny |
| <input type="checkbox"/> nekvalitní zboží | <input type="checkbox"/> možnost placení..... | <input type="checkbox"/> špatná prezentace výrobků |
| <input type="checkbox"/> pomalé vyřizování zakázek/požadavků | <input type="checkbox"/> větší vstřícnost personálu | <input type="checkbox"/> nekvalifikovaní zaměstnanci |
| <input type="checkbox"/> (doplňte) | | |

11. Vaše další připomínky a náměty:

.....

.....

.....

Kontaktní údaje (nepovinné)

Firma (Jméno)

Adresa

IČO