

ANKIETA
SPRAWDZENIE POZIOMU SATYSFAKCJI KLIENTÓW Z OBSŁUGI
PRZEZ CHEMIFARB S.A. W RZESZOWIE
(Ankieta została opracowana na potrzeby Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001)

Szanowni Państwo,
Bardzo prosimy o zapoznanie się z treścią, wypełnienie i odesłanie niniejszej ankiety.
Państwa opinie, rady i informacje wykorzystamy w celu zapewnienia jeszcze wyższego poziomu
obsługi oraz w celu lepszego dostosowania się do potrzeb i oczekiwań uczestników rynku.

Sposób sporządzania:

- ☐ bezpośredni ☐ telefoniczny

Pytanie 1

Prosimy ocenić, czy czas realizacji zamówienia od momentu jego wpłynięcia do Firmy Chemifarb S.A., do momentu dostawy jest Państwa zdaniem:

- a) bardzo dobry, b) dobry, c) akceptowalny, d) zbyt długi,
e) bywa powodem rezygnacji ze złożenia zamówienia.

Pytanie 2

Prosimy ocenić, parametry jakościowe, ilościowe i asortymentowe realizowanego dla Państwa zamówienia:

- a) towar zgodny z zamówieniem, b) ilość lub kolor inny niż w zamówieniu,
c) towar niepełnowartościowy (uszkodzony), d) dostawa zbyt późna, brak awizacji.

Pytanie 3

Prosimy o odpowiedź, które z proponowanych przez Firmę Chemifarb S.A produktów chętnie widzieliby Państwo w swoim ofercie asortymentowej:

- | | | |
|-------------------------------------|----------------------|-----------|
| a) podłogowe wykładziny dywanowe, | b) dywany, dywaniki, | |
| c) podłogowe wykładziny elastyczne, | d) chodniki, | |
| e) wykładziny kontraktowe, | f) wycieraczki, | |
| g) dywaniki i komplety łazienkowe, | h) sztuczna trawa, | j) panele |
| podłogowe, deska, | | |
| k) inne (jakie?)..... | | |

Pytanie 4

Prosimy ocenić, jakość, rodzaj i częstotliwość kontaktów naszych Przedstawicieli Handlowych:

- a)bardzo dobry
b)wystarczający i nie budzi zastrzeżeń,
b) nie wystarczający, zbyt rzadki, występują problemy z komunikacją,
c) brak prawidłowej komunikacji, informacje są nierzetelne i nie prawdziwe.

Pytanie 5

Prosimy ocenić, czy warunki handlowe jakie proponujemy klientom są:

- a)bardzo dobre,
b)dobre,

c)trudne do zaakceptowania (dlaczego?)

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

Pytanie 6

Prosimy określić czy sposób i czas załatwienia reklamacji jest:

- a) profesjonalny i szybki,
- b) zadowalający,
- c) niezadowalający i zbyt długi

Pytanie 7

Mocne strony współpracy z naszą Firmą to Państwa zdaniem:

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

Pytanie 8

Uwagi i propozycje związane z treścią ankiety

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

Pieczeń firmowa

.....
data, nazwisko i imię sporządzającego

Uwaga!

Przy badaniu telefonicznym należy w miejsce „Pieczeń firmowa” wpisać nazwę i adres klienta.

Dziękujemy za pomoc w realizacji badania.

Odpowiedzi ankiety objęte są tajemnicą i będą wykorzystywane jedynie przez Chemifarb S.A. w postaci zbiorczych zestawień.

Prosimy o przesłanie wypełnionej ankiety na adres:

Chemifarb S.A.

Ul. Strefowa 4

36-060 Głogów Małopolski

lub na numer faksu (e-mail):

Fax. 017 862 54 24

e-mail: office@chemifarb.com.pl