

АНКЕТА удовлетворенности потребителя

Уважаемые партнеры!

Заполните нижеприведенную анкету о степени вашей удовлетворенности фактическим состоянием нашего сотрудничества.

Объективно оцените по десятибалльной шкале степень удовлетворенности по каждому критерию (1 — плохо, 10 — превосходно).

1 Удовлетворенность качеством продукции

Критерий	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Качество выпускаемой нами продукции										
Качество нашей продукции (услуг) по сравнению с другими поставщиками										
Качество упаковки продукции (сохранность продукции при транспортировании)										
Качество и полнота эксплуатационной документации (паспортов, руководств по эксплуатации и т.п.)										

На что Вы хотите обратить наше внимание в работе по улучшению качества:

2 Поставка продукции

Критерий	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Соблюдение сроков поставки										
Время выполнения заказа (период с момента заказа до момента поставки продукции)										
Условия и способы доставки нашей продукции										

На что Вы хотите обратить наше внимание в работе по организации поставок:

3 Финансовые аспекты продукции

Критерий	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Соотношение цены и качества										
Уровень цены по сравнению с другими поставщиками аналогичной продукции										
Условия оплаты										

На что Вы хотели бы обратить внимание в финансовых аспектах:

4 Качество обслуживания продукции после её реализации

Критерий	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Качество гарантийного обслуживания										
Качество работы сервисных центров Резонанса										
Квалифицированность персонала, участвующего в сервисе и ремонте продукции										

Ваши комментарии по качеству ремонта и обслуживания:

5 Общая удовлетворённость

Критерий	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Оперативность принятия мер по Вашим претензиям и предложениям по качеству										
Выполнение всех условий договоров										
Оперативность взаимодействия по Вашим запросам при заключении договоров										
Приветливость и компетентность персонала, участвующего в оформлении заказа и сбыта продукции										
Доступность информации для вас о нашей продукции и возможностях предприятия										

На что вы бы хотели обратить наше внимание для улучшения сотрудничества:

6 Информация о потребителе

Предприятие:

наименование предприятия

Анкету заполнил:

должность, фамилия, имя, отчество, заполнившего анкету

Телефон, факс

дата

подпись

7 Общая оценка удовлетворенности результатами деятельности предприятия

Полностью удовлетворен. С удовольствием продолжим сотрудничество с вашим предприятием и будем рекомендовать его своим деловым партнерам.

Удовлетворен. Продолжим сотрудничество с вашим предприятием.

Скорее удовлетворен. Продолжение сотрудничества с вашим предприятием приемлемо.

Скорее неудовлетворен. Продолжение сотрудничества с вашим предприятием возможно только в рамках жесткого контроля.

Неудовлетворен. Продолжение сотрудничества с вашим предприятием невозможно. Вынужден обратиться к другим поставщикам.