



ANKIETA – BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

Szanowni Państwo zwracamy się z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, która posłuży nam w usprawnieniu kontaktów z klientami. Wypełniając ankietę prosimy o zakreślenie wybranej odpowiedzi.

1. Jak Państwo oceniają stopień spełnienia przez PGW i R S.A. podanych niżej cech oraz jaki jest stopień ważności dla Państwa danej cechy. System ocen od 5 (najwyższa) do 1 (najniższa). Ocena najniższa jest równoznaczna z oceną niezadowolająca i stopniowana jest w górę poprzez zadowolająca, poprawną, dobrą, bardzo dobrą.

L.p.	Cecha	OCENA CECHY					WAZNOŚĆ CECHY				
		Bardzo zła		Bardzo dobra			Mało ważne		Bardzo ważne		
A1.	Rzetelne informacje o usługach i produktach	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A2.	Jakość usług, produktów	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A3.	Terminowość realizacji zamówień, załatwiania spraw.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A4.	Organizacja spotkań branżowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A5.	Reakcja na reklamację	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A6.	Reakcja na zgłoszona awarię	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A7.	Ciągłość dostaw, usług	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A8.	Stosunek jakości usług do ceny	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

A9.	Jakość i precyzja udzielanych/dostarczanych informacji marketingowych	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A10.	Kompetentny personel oraz współpraca z personelem, sprawna i życzliwa obsługa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A11.	Wizerunek firmy, jej renoma	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A12.	Informacje o firmie zawarte w internecie	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

2. Jakiego rodzaju innowacje proponujecie Państwo wprowadzić w naszej firmie, aby byli Państwo bardziej zadowoleni z dostarczanych przez nas usług?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Data, miejscowość:

Informacji udzieliła firma:

Informacje zebrał przedstawiciel PGW i R S.A.

.....