Форма Анкеты удовлетворенности потребителя

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уважаемый потребитель!Целью ОАО «140 ремонтный завод» является наиболее полное удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей.Просим определить свое отношение к показателям, представленным в анкете по шкале удовлетворенности и шкале значимости (важности).1. Информация о потребителе:1.1Наименование предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_1.2 Приобретенная продукция/услуга \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_1.3 Почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_1.4 Контактное лицо (ФИО, должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_1.5 Телефон/Факс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_1.6 Из каких источников Вы получили информацию о нашем предприятии и его продукции (услугах)?

|  |  |
| --- | --- |
| реклама в СМИ |  |
| интернет |  |
| выставки |  |
| другое |  |

2. В таблице 1 необходимо оценить важность критериев по шкале от 1 до 10, где 1 - наименее важно, 10 - наиболее важно.Таблица 1 Оценка важности критериев

|  |  |
| --- | --- |
| Оценочные критерии | Оценка важности |
| Качество продукции(услуги) | 1. Соответствует ли качество поставляемой нами продукции (услуги) согласованным требованиям (условиям договора) ? |  |
| 2. Как вы оцениваете, соответствует ли продукция (услуга) заявленным техническим характеристикам?  |  |
| 3. Оперативно ли проводится нами рассмотрение Ваших замечаний и претензий по качеству? |  |
| 4. Устраивают ли сроки выполнения гарантийных обязательств ?  |  |
| Цена | 5. Насколько Вы удовлетворены соотношением цена/качество ? |  |
| 6. Устраивают ли условия оплаты ? |  |
| Сроки изготовления,отгрузка | 7. Своевременно ли осуществляется изготовление продукции (оказание услуг)? |  |
| 8. Удовлетворены ли Вы условиями отгрузки и транспортировки нашей продукции (качество тары) ? |  |
| 9. Устраивают ли сроки оформления документов на отгрузку ? |  |
| Способ продвижения | 10. Доступна ли для Вас информация о нашей продукции (услуге)? |  |
| 11. Довольны ли Вы информативностью сайта ? |  |
| Уровень обслуживания | 12. Оперативно ли проводится нами работа по Вашим запросам (обработка заявок, предоставление коммерческих предложений)? |  |
| 13. Оцените результат переговоров и личных встреч с сотрудниками отдела маркетинга и сбыта |  |

3. По шкале от 1 до 10 оцените удовлетворенность, где 1 - наименее удовлетворены, 10 - наиболее удовлетворены3.1. Соответствует ли качество поставляемой нами продукции (услуги) согласованным требованиям (условиям договора) ?Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.2 Как вы оцениваете, соответствует ли продукция (услуга) заявленным техническим характеристикам? Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.3 Оперативно ли проводится нами рассмотрение Ваших замечаний и претензий по качеству?Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание» |

|  |
| --- |
| 3.4 Устраивают ли сроки выполнения гарантийных обязательств ?Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.5 Насколько Вы удовлетворены соотношением цена/качество?Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.6. Устраивают ли условия оплаты ?Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.7 Своевременно ли осуществляется изготовление продукции (оказание услуг)?Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.8 Удовлетворены ли Вы условиями отгрузки и транспортировки нашей продукции (качество тары) ?Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.9 Устраивают ли сроки оформления документов на отгрузку ?Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.10 Доступна ли для Вас информация о нашей продукции (услуге)? Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.11 Довольны ли Вы информативностью сайта? Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.12 Оперативно ли проводится нами работа по Вашим запросам (обработка заявок, предоставление коммерческих предложений)?Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»3.13 Оцените результат переговоров и личных встреч с сотрудниками отдела маркетинга и сбытаОценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»4. Прочие вопросы4.1. Сообщите, пожалуйста, о потребности в продукции нашего предприятия на текущий год: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_4.2. Ваши предложения по улучшению нашей работы с потребителем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5. Куда направить заполненную Анкету:222512, г.Борисов, ул.Л.Чаловской,19, отдел маркетинга и сбытаПо e-mail: market1@140zavod.by*Мы благодарны за Вашу готовность к сотрудничеству и возможность уделить время для заполнения анкеты!* |