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 удовлетворены  3.1. Соответствует ли качество поставляемой нами продукции (услуги) согласованным требованиям (условиям договора) ?  Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  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 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»  3.13 Оцените результат переговоров и личных встреч с сотрудниками отдела маркетинга и сбыта  Оценка 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  Примечание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Если оценка ниже 8 - дайте, пожалуйста, свои комментарии в сроке «Примечание»  4. Прочие вопросы  4.1. 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 сбыта  По e-mail: [market1@140zavod.by](mailto:market1@140zavod.by)  *Мы благодарны за Вашу готовность к сотрудничеству и возможность уделить время для заполнения анкеты!* |