

Анкета удовлетворенности потребителей

В целях повышения качества выпускаемой продукции, усовершенствования процесса заключения договоров (контрактов) и механизма обслуживания клиентов, просим Вас заполнить данную анкету, ответив на вопросы, приведенные ниже, и отправить ее нам.

Оцените каждый критерий в баллах от «1» до «5», выбрав один из трех вариантов ответа (поставьте «галочку»). Каждому варианту соответствует определенный балл, а именно: «Да, удовлетворяет» - 5 баллов, «Удовлетворяет частично» - 3 балла, «Нет, не удовлетворяет» - 1 балл. Укажите соответствующий балл в графе «Оценка».

Благодарим за сотрудничество!!!

Предприятие _____

Должность (указывается по желанию заполняющего) _____

Ф.И.О. (указывается по желанию заполняющего) _____

Дата: « _____ » « _____ » 201_г.

1. Удовлетворяют ли Вас характеристики приобретаемой продукции ?

- функциональные, эксплуатационные характеристики продукции

Да, удовлетворяю ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . Оценка: _____ баллов. Пожалуйста, поясните ответ: _____

- качество продукции

Да, удовлетворяю ; удовлетворяет частично ; Нет, не удовлетворяет . Оценка: _____ баллов

Пожалуйста, поясните ответ: _____

- упаковка и внешний вид продукции

Да, удовлетворяю ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . Оценка: _____ баллов

Пожалуйста, поясните ответ: _____

- потребительские (эргономические) свойства продукции

Да, удовлетворяю ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . Оценка: _____ баллов

Пожалуйста, поясните ответ: _____

2. Удовлетворяют ли Вас условия заключаемых договоров (контрактов)?

- цена на продукцию (услугу)

Да, удовлетворяю ; удовлетворяет частично ; Нет, не удовлетворяет . Оценка: _____ баллов

Пожалуйста, поясните ответ: _____

- условия, сроки оплаты

Да, удовлетворяю ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . Оценка: _____ баллов

Пожалуйста, поясните ответ: _____

- условия, сроки поставки

Да, удовлетворяю ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . Оценка:
баллов

Пожалуйста, поясните ответ:

- условия послепродажного/гарантийного обслуживания (если предусмотрено)

Да, удовлетворяю ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . Оценка:
баллов

Пожалуйста, поясните ответ:

- условия и сроки регистрации договоров (контрактов) в уполномоченных органах (банк, таможня)

Да, удовлетворяю ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . Оценка:
баллов

Пожалуйста, поясните ответ:

3. Как бы Вы оценили работу, профессиональные и личные качества сотрудников следующих отделов:

- Отдел сбыта

Положительно ; Удовлетворительно ; Неудовлетворительно . Оценка:
баллов

Пожалуйста, поясните ответ:

- Отдел ЭО

Положительно ; Удовлетворительно ; Неудовлетворительно . Оценка:
баллов

Пожалуйста, поясните ответ:

Пожалуйста, укажите ваши замечания, предложения и рекомендации по улучшению эффективности работы служб, отделов и подразделений предприятия (организации), а также повышению качества обслуживания клиентов:

ВАШИ ЖЕЛАНИЯ – НАША ОТВЕТСТВЕННОСТЬ!!!