

Уважаемый клиент,

рады видеть Вас в числе наших покупателей!

Компания «Профессионал» уделяет особое внимание качеству продукции и предоставляемых услуг для того, чтобы наилучшим образом удовлетворить текущие и будущие потребности своих клиентов.

Данная анкета позволит определить, насколько хорошо нам удалось оправдать Ваши ожидания, и окажет значительное содействие в непрерывном улучшении нашей деятельности. Ваше мнение важно для нас!

Заполненную анкету просим Вас направить на электронный адрес службы качества otk@profdst.ru.

Благодарим за сотрудничество!

С уважением,
ПРОФЕССИОНАЛ

Анкета для оценки удовлетворенности клиентов

Дата заполнения анкеты _____

Наименование Вашей организации, город _____

Как давно Вы сотрудничаете с нами? менее года 1-3 года более 3 лет

Оцените деятельность компании «Профессионал» по 5-тибальной шкале (поставьте отметку в соответствующей ячейке).

№	Вопросы	Ваша оценка				
		5	4	3	2	1
ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ						
1	Насколько точно мы поняли и исполнили Ваши требования?					
2	Насколько комфортным и доступным для Вас было общение с нами?					
3	Оцените профессионализм представителя нашей компании					
4	Насколько оперативно была обработана Ваша заявка?					
5	Насколько хорошо мы информировали Вас о ходе выполнения заказа?					
6	Насколько точно мы выдержали график реализации Вашей заявки?					
7	Насколько быстро мы реагировали на возникающие проблемы?					
8	Оцените сроки и условия транспортировки Вашего заказа нашей компанией					
9	Оцените полноту и содержание сопроводительной документации					
КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ						
<i>* В случае приобретения услуги пропустите пункты, отмеченные звездочкой</i>						
10	Какую продукцию/услугу компании «Профессионал» вы приобрели при последней покупке (наименование, модель)?					
11	Марка и модель техники, для которой приобретена продукция/услуга					
12	Дата установки продукции на машину / оказания услуги					
13*	Установку продукции произвел	<input type="checkbox"/> Покупатель		<input type="checkbox"/> Поставщик		
14	Срок наработки оборудования после установки продукции/ оказания услуги на текущий момент					м/часов
15*	Надежность продукции					
16*	Удобство эксплуатации продукции					
17*	Конструктивное исполнение продукции (модульность, комплектация, дизайн)					
18*	Функциональные возможности продукции					
19*	Внешний вид продукции					
20	Качество комплектующих частей					
21	Уровень технической поддержки и сервисного обслуживания продукции					
22	На какие характеристики вы обращаете внимание в первую очередь при выборе продукции/услуг данного вида?					

23*	<p>Как изменился купленный вами продукт компании «Профессионал» в процессе эксплуатации?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не изменился • Появился дефект внешнего вида • Вышел из строя отдельный элемент продукта • Продукт утратил работоспособность • Другое_____ 					
ПЕРСПЕКТИВЫ ОТНОШЕНИЙ						
23	<p>Что позволило Вам сделать выбор в пользу компании «Профессионал»?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Качество • Удобное сотрудничество • Положительный опыт предыдущей покупки • Хорошие отзывы • Цена • Возможность нестандартного заказа • Затрудняюсь ответить • Другое_____ 					
24	<p>Хотели бы Вы появления новых видов продукции или услуг в нашей компании? Каких именно?</p>					
25	<p>Оцените уровень качества наших товаров и услуг в целом</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">5</td> <td style="width: 20%;">4</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">1</td> </tr> </table>	5	4	3	2	1
5	4	3	2	1		
26	<p>Вы планируете сотрудничать с компанией «Профессионал» в будущем?</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="checkbox"/> Да</td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="checkbox"/> Нет</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет			
<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Нет					
27	<p>Ваши комментарии, пожелания и предложения:</p>					

Спасибо за Ваши ответы!