

# ANKIETA ZADOWOLENIA KLIENTÓW

Co chcesz ocenić?

## A Biuro obsługi klienta

**A1** W tym miejscu możesz napisać o swoich spostrzeżeniach bez konieczności wypełniania ankiety

## A2 Ankieta

- Wiedza merytoryczna BARDZO ŹLE 1 2 3 4 5 6 7 BARDZO DOBRZE
- Szybkość odpowiedzi na zadanie pytanie? BRAK ODPOWIEDZI 1 2 3 4 5 6 7 NATYCHMIASTOWA ODPOWIEDŹ
- Czy rozwiązano problem? Tak Częściowo Nie
- Życzliwość pracownika NIEODPOWIEDNIA 1 2 3 4 5 6 7 ODPOWIEDNIA
- Jeśli chcesz coś jeszcze nam przekazać - zrób to tutaj:

## B Przedstawiciel

**B1** W tym miejscu możesz napisać o swoich spostrzeżeniach bez konieczności wypełniania ankiety

### B2 Ankieta

- Częstotliwość wizyt

Brak      Zbyt mała      Wystarczająca      Zbyt często  
Własne uwagi

- Dostępność

Zbyt mała      Mała      Wystarczająca      Doskonała

- Wiedza merytoryczna

Brak      Zbyt mała      Mała      Wystarczająca      Doskonała

- Skuteczność w załatwianiu problemu

Brak      Częściowo      Dobrze      Powyżej oczekiwań

- Informacja o nowościach produktowych

Brak      Częstkowa      Wyczerpująca

- Życzliwość pracownika

NIEODPOWIEDNIA      1      2      3      4      5      6      7      ODPOWIEDNIA

- Jeśli chcesz coś jeszcze nam przekazać - zrób to tutaj:

**C1** W tym miejscu możesz napisać o swoich spostrzeżeniach bez konieczności wypełniania ankiety

**C2** Ankieta

- Terminowość realizacji zamówienia wizyt  
Zbyt mała      Mała      Doskonała
- Dostępność towaru w magazynie dystrybutora  
Brak      Zbyt mała      Wystarczająca      Powyżej oczekiwań
- Wiedza merytoryczna pracowników dystrybutora  
Brak      Zbyt mała      Mała      Wystarczająca      Doskonała
- Gotowość wsparcia technicznego w zakresie asortymentu  
Zbyt mała      Mała      Wystarczająca      Doskonała
- Ogólna ocena dotychczasowej współpracy?  
BARDZO ŹLE      1    2    3    4    5    6    7      BARDZO DOBRZE
- Jeśli chcesz coś jeszcze nam przekazać - zrób to tutaj:

**D1** W tym miejscu możesz napisać o swoich spostrzeżeniach bez konieczności wypełniania ankiety

**D2** Ankieta

- **Wiedza merytoryczna**  
Brak      Zbyt mała      Mała      Wystarczająca      Doskonała
- **Terminowość realizacji opracowania**  
Zbyt wolna      Wystarczająca      Powyżej oczekiwań
- **Gotowość wsparcia technicznego w zakresie asortymentu**  
Zbyt mała      Mała      Wystarczająca      Doskonała
- **Skuteczność w załatwianiu problemu**  
Brak      Częściowo      Dobrze      Powyżej oczekiwań
- **Życzliwość pracownika**  
NIEODPOWIEDNIA      1      2      3      4      5      6      7      ODPOWIEDNIA
- **Jeśli chcesz coś jeszcze nam przekazać - zrób to tutaj:**

## E Produkt

**E1** W tym miejscu możesz napisać o swoich spostrzeżeniach bez konieczności wypełniania ankiety

### E2 Ankieta

- |   |            |   |   |   |   |   |   |   |               |
|---|------------|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| • Jakość  | BARDZO ŹLE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | BARDZO DOBRZE |
| • Funkcjonalność  | BARDZO ŹLE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | BARDZO DOBRZE |
| • Stosunek ceny do jakości                                | BARDZO ŹLE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | BARDZO DOBRZE |
| • Dostępność  | BARDZO ŹLE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | BARDZO DOBRZE |
| • Konkurencyjność   | BARDZO ŹLE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | BARDZO DOBRZE |
| • Kompleksowość asortymentu                               |            |   |   |   |   |   |   |   |               |
| • Jeśli chcesz coś jeszcze nam przekazać - zrób to tutaj: |            |   |   |   |   |   |   |   |               |

# F Opakowania

**F1** W tym miejscu możesz napisać o swoich spostrzeżeniach bez konieczności wypełniania ankiety

## F2 Ankieta

- Jakość opakowania  
ZŁA 1 2 3 4 5 6 7 DOBRA
- Ilość sztuk w opakowaniach  
Mniej Więcej Nic bym nie zmieniał
- Wytrzymałość  
MAŁA 1 2 3 4 5 6 7 WYSTARCZAJĄCA
- Oznaczenie produktu  
NIEKOMPLETNE 1 2 3 4 5 6 7 KOMPLETNE
- Czy wolałbyś aby produkty były pakowane w:  
Kartony Worki Jakie produkty?

---

• Kim jesteś?

Wykonawca      Biuro projektowe      Instalator      Dystrybutor

• Z jakiego regionu pochodzisz?