

ANKIETA – BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA

Szanowni Państwo, wypełniając ankietę prosimy o zakreślenie wybranej odpowiedzi.

1. Jak Państwo oceniają stopień spełnienia przez PGWiR S.A. podanych niżej elementów usługi oraz jaki jest stopień ważności dla danej cechy?

Skala jakości elementu
świadczonych usług:

5 – bardzo dobra

1 – niezadowolająca

Skala ważności elementu
świadczonych usług:

5 – wysokie znaczenie

1 – bez znaczenia

JAKOŚĆ					OCENIANY ELEMENT USŁUGI	WAŻNOŚĆ				
1	2	3	4	5	Rzetelne informacje o produktach i usługach	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Wysoka jakość usług, produktów	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Terminowość realizacji zamówień, załatwiania spraw	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Organizacja spotkań branżowych	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Reakcja na reklamację	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Reakcja na zgłoszoną awarię	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Ciągłość dostaw, usług	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Stosunek jakości usług do ceny	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Jakość i precyzja udzielonych / dostarczanych informacji marketingowych	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Kompetentny personel oraz współpraca z personelem, sprawna życzliwa obsługa	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Wizerunek firmy, renoma firmy	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Informacje zawarte w internecie	1	2	3	4	5

2. Jakiego rodzaju innowacje proponujecie Państwo wprowadzić w naszej firmie, aby byli Państwo bardziej zadowoleni z dostarczanych przez nas usług?

.....

.....

(miejscowość, data)

.....

(nazwa firmy)

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie ankiety.