

**ANKIETA BADANIA SATYSFAKЦИИ KLIENTA DETALICZNEGO  
SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG PN-EN ISO 9001:2001**

W związku z potrzebą doskonalenia wdrożonego w naszej firmie Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000 uprzejmie prosimy Państwa o wypełnienie niniejszej ankiety.  
(prosimy zaznaczyć „x” przy każdym pytaniu)

1. Które z poniższych czynników mają wpływ na Państwa decyzję zakupu?

- Jakość wyrobów
- Jakość obsługi
- Ceny wyrobów
- Oferowany asortyment
- Dostępność do informacji o wyrobach
- Szybkość realizacji zamówień
- Terminy płatności

2. Jak oceniacie Państwo jakość naszych wyrobów?

- bardzo wysoka
- wysoka
- średnia
- niska
- bardzo niska
- nie mam zdania

3. Czy są Państwo zadowoleni z obsługi przy sprzedaży?

- bardzo zadowoleni
- zadowoleni
- raczej zadowoleni
- niezadowoleni
- bardzo niezadowoleni
- nie wiem

4. Jak oceniacie Państwo ceny wyrobów na tle firm o podobnym profilu?

- dużo niższe
- niższe
- podobne
- wyższe
- dużo wyższe
- trudno powiedzieć

5. Czy są Państwo zadowoleni z obsługi ewentualnych reklamacji?

- bardzo zadowoleni
- zadowoleni
- raczej zadowoleni
- niezadowoleni
- bardzo niezadowoleni
- nie mam zdania

6. Dodatkowe uwagi, spostrzeżenia, sugestie:

.....  
.....  
.....

.....  
Imię i nazwisko Klienta:

.....  
Data wypełnienia ankiety

.....  
osoba wypełniająca