

ANKIETA BADANIA SATYSFAKЦИИ KLIENIA HURTOWEGO 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?

- Posiadanie przez dostawcę certyfikatu PN-EN ISO 9001:2001
- 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. Jak oceniacie Państwo jakość naszych wyrobów na tle firm o podobnym profilu?

- dużo wyższa
- wyższa
- podobna
- niższa
- dużo niższa
- nie wiem

4. Czy nasza reakcja czasowa na państwa zapytanie/zamówienie jest wystarczająca?

- bardzo dobra
- dobra
- średnia
- zła
- bardzo zła
- trudno powiedzieć

5. Czy odpowiedzi na Państwa zapytania są wyczerpujące?

- wyczerpujące
- raczej wyczerpujące
- niepełne
- zdecydowanie niewystarczające
- nie mam zdania

6. Jak oceniacie Państwo terminy realizacji zamówień na tle firm o podobnym profilu?

- dużo krótsze
- krótsze
- podobne
- dłuższe
- dużo dłuższe
- nie wiem

7. Czy macie Państwo trudności w kontakcie z naszą firmą?

- przez telefon
- przez faks
- przez e-mail
- nie mamy trudności
- nie mam zdania

8. Czy są Państwo zadowoleni z obsługi przy sprzedaży?

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

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

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

10. Czy są Państwo zadowoleni z obsługi ewentualnych reklamacji?

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

11. Dodatkowe uwagi, spostrzeżenia, sugestie:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
Data wypełnienie ankiety

.....
Osoba, firma wypełniająca

Serdecznie dziękujemy