

Dotazník spokojenosti zákazníků

**Dotazník spokojenosti zákazníků
Promet Group,a.s.**

Firma:.....

Telefon, fax:.....

Zpracovatel dotazníku:

Jméno,tel.,e-mail:.....

Jste firma:

obchodní

výrobní

výrobní obor:

1. Jak hodnotíte nabízený sortiment?

dostatečně široký

úzký

nedostatečný

2. Předpokládáte, že budete i v budoucnu odebírat produkty společnosti Promet Group, a. s. ?

ve stejném rozsahu

ve větším rozsahu

v menším rozsahu

ne

V případě, že odpověď zní ne, prosíme uvést důvod:

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

3. Odebíráte stejný sortiment od konkurenčního tuzemského dodavatele?

ano

ne

V případě, že odpověď zní ano, prosíme uvést důvod:

cena termíny dodávek platební podmínky sortiment

jiné důvody:.....

.....

4. Odebíráte stejný sortiment od konkurenčního zahraničního dodavatele?

- ano
- ne

V případě, že odpověď zní ano, prosíme uvést důvod

- cena
- termíny dodávek
- platební podmínky
- sortiment
- jiné důvody:.....

.....

5. Jak jste spokojeni se spoluprací s naší firmou?

- velmi spokojen
- spokojen
- spíše spokojen
- zcela spokojen

Pokud jste nespokojeni, prosíme uvést důvod:

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

6. Které produkty nebo služby v naší nabídce postrádáte ?

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

7. Jaký je přístup obchodníků případně dalších zodpovědných zaměstnanců firmy k řešení případných nedostatků a operativních problémů?

- výborný
- spíše dobrý
- průměrný
- spíše špatný
- špatný

8. Na základě Vašich dosavadních zkušeností vyhodnoťte jednotlivé faktory působení společnosti Promet Group, a. s.

Hodnocený faktor	výborný	spíše dobrý	průměr	spíše špatný	špatný
Image společnosti					
Vztah obchodníků společnosti k zákazníkům					
Dostupnost firemních produktů.					
Kvalita a parametry produktů					
Cenová úroveň produktů					
Platební podmínky.					
Rychlost dodávek, operativnost.					
Úroveň řešení reklamací					
Dostupnost a aktuálnost informací o produktech a rozvojových záměrech					

9. Jaké nové produkty a služby by naše společnost měla poskytovat v budoucnu ?

.....

10. Máte k dispozici dostatek informačních materiálů o produktech naší společnosti?

ano

ne, zašlete mi

tištěné katalogy

diskety ,CD

jiné:

11. Uveďte jakoukoliv kritiku naší firmy, výrobků, služeb, které můžete využít ke zlepšení spolupráce:

.....

Vyplněný dotazník zašlete laskavě na adresu: e-mail -
 fax číslo: