

Ankieta

Wstęp i wskazówki

Celem niniejszej ankiety jest poznanie opinii naszych Klientów, jakie są ich oczekiwania w stosunku do naszej firmy DBN Spółka z o.o. z Mikołowa oraz w jakim stopniu jesteście Państwo zadowoleni bądź też niezadowolony z naszych produktów lub usług. Zależy nam na tym, aby odpowiedzi były szczere, gdyż wyniki ankiety pozwolą nam poznać i określić nasze mocne i słabe strony.

Kwestionariusz został podzielony na dwie główne części - A i B. Obie części obejmują takie same tematy, ale w części A pytamy o to, jak ważny dla naszych Klientów jest każdy z wymienionych elementów, a w części B - w jakim stopniu jesteście zadowoleni lub niezadowolony z jakości obsługi przez naszą firmę jeśli chodzi o każdy z elementów.

Prosimy o wypełnienie kwestionariusza i przekazanie (przesłanie pocztą/faksem) na adres naszej firmy:

DBN Spółka z o.o.
ul. Żwirki i Wigury 6
43-190 Mikołów

fax: +32 218 07 50
email: ankieta@dbn.pl

Ankiety można też wypełnić elektronicznie korzystając z jej internetowej wersji – patrz opis poniżej.

Jak wypełnić część A

W tej części prosimy o dokonanie oceny, jak ważne lub nieważne są dla Pani/Pana poszczególne zagadnienia. Niektóre zagadnienia są ważniejsze od innych i chcemy uzyskać dobrą orientację, co do Państwa priorytetów. Prosimy więc, przed podjęciem decyzji, które jest najważniejsze, przeczytać najpierw wszystkie pytania. Potem prosimy ocenić ich stopień ważności, korzystając z ocen od 1 do 10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Raczej nieważne		Nie ma żadnego znaczenia			Raczej ważne		Niezwyczajnie ważne		

Proszę najpierw ocenić najważniejsze zagadnienia, a potem przejść do pozostałych znajdujących się w tej części. Przykładowo punkt 1: „Wiedza techniczna pracowników działu handlowego”. Jeśli wiedza techniczna pracowników naszego działu handlowego stanowi dla Państwa najważniejsze wymaganie, proszę zakreślić cyfrę 10 w następujący sposób:

I. Wiedza techniczna pracowników działu handlowego

Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Następnie proszę ocenić pozostałe elementy z listy, posługując się tą samą skalą. Zakreślić można którąkolwiek cyfrę od 1 do 10. Można zakreślić tę samą cyfrę w odniesieniu do dwóch lub więcej pytań. Jeśli uważa Pani/Pan, że dane zagadnienie Państwa nie dotyczy, lub jeśli nie ma Pani/Pan bezpośredniego doświadczenia w danej kwestii, należy zakreślić kwadracik oznaczony „nie dotyczy”.

Jak wypełnić część B ?

W tej części prosimy o dokonanie oceny, w jakim stopniu są Państwo usatysfakcjonowani jakością obsługi Państwa jako naszego Klienta. Podobnie jak w poprzedniej części przed podjęciem decyzji co jest najbardziej satysfakcjonujące dla Państwa, proponujemy przeczytać najpierw wszystkie pytania. Potem prosimy ocenić swój stopień usatysfakcjonowania, korzystając z ocen od 1 do 10 lub 'Nie dotyczy' dla każdej pozycji.

Skala ocen satysfakcji klienta:

Bardzo niezadowolony		Raczej niezadowolony		Raczej zadowolony		Niezwykle zadowolony				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Przykładowo punkt 1: „Wiedza techniczna pracowników działu handlowego”. Jeśli wiedza techniczna pracowników naszego działu handlowego satysfakcjonuje Państwa w stopniu najwyższym, prosimy zakreślić cyfrę 9 lub 10 w następujący sposób:

ii. Wiedza techniczna pracowników działu handlowego

Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Następnie proszę ocenić pozostałe elementy z listy, posługując się tą samą skalą. Zakreślić można którąkolwiek cyfrę od 1 do 10. Można zakreślić tę samą cyfrę w odniesieniu do dwóch lub więcej pytań. Jeśli uważa Pani/Pan, że dane zagadnienie Państwa nie dotyczy, lub jeśli nie ma Pani/Pan bezpośredniego doświadczenia w danej kwestii, należy zakreślić kwadracik oznaczony „nie dotyczy”.

Wypełnianie ankiet poprzez internet.

W celu uproszczenia wypełniania i przesyłania powrotnego ankiet przygotowaliśmy dla Państwa wersje ankiet A i B do wypełnienia w przeglądarce internetowej.

Pod adresem:

<http://www.dbn.pl/ankieta/index.html> - znajdą Państwo wersję elektroniczną części A i części B ankiety wraz z krótką instrukcją wypełniania.

Obowiązują tu te same zasady jak w przypadku ankiet papierowych; jedynie zaznaczeń poszczególnych ocen dokonujemy poprzez kliknięcie myszką na odpowiednim przycisku.

Informacji n/t niniejszej ankiety udziela: Maciej Herjan, tel. +32 218 07 46, maciej.herjan@dbn.pl

Część A: Ważność												
Jak ważne są dla Pani/Pana, jako Klienta, następujące zagadnienia:												
			Nie ma żadnego znaczenia			Raczej nieważne		Raczej ważne		Niezwyczajnie ważne		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Wiedza techniczna pracowników działu handlowego	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.	Umiejętności handlowe pracowników działu handlowego	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.	Umiejętność nawiązywania kontaktu przez handlowca	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.	Kompetencje handlowca	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.	Dostępność handlowca (różne formy: telefon, mail, itp.)	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.	Terminowość dostaw	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.	Szybkość dostaw (czas realizacji zamówienia)	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.	Łatwość dokonywania zamówień	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.	Szybkość odbierania telefonu	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.	Przyjazność obsługi klienta	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.	Informacje zwrotne, szczególnie w razie problemów	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.	Zapewnienie stałej częstotliwości dostaw	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.	Jakość obsługi przy rozładunku/załadunku	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.	Jakość otrzymanego produktu	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.	Techniczna funkcjonalność produktu	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.	Kompletność dostawy	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.	Dokumentacja produktu/dostawy (protokoły, instrukcje, atesty, certyfikaty, WZ, faktury itp.)	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18.	Konkurencyjność ceny	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19.	Szybkość realizacji reklamacji w porównaniu do konkurencji	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.	Ilość reklamacji w porównaniu do konkurencji	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Inne uwagi:

.....

.....

.....

.....

.....

Część B: Satysfakcja

W jakim stopniu jest Pani/Pan zadowolona/zadowolony z jakości obsługi Klienta w stosunku do konkurencji:

			Bardzo niezadowolony		Raczej niezadowolony		Raczej zadowolony		Niezwyczajnie zadowolony			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Wiedza techniczna pracowników działu handlowego	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.	Umiejętności handlowe pracowników działu handlowego	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.	Umiejętność nawiązywania kontaktu przez handlowca	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.	Kompetencje handlowca	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.	Dostępność handlowca (różne formy: telefon, mail, itp.)	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6.	Terminowość dostaw	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.	Szybkość dostaw (czas realizacji zamówienia)	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.	Łatwość dokonywania zamówień	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.	Szybkość odbierania telefonu	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.	Przyjazność obsługi klienta	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.	Informacje zwrotne, szczególnie w razie problemów	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.	Zapewnienie stałej częstotliwości dostaw	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.	Jakość obsługi przy rozładunku/załadunku	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14.	Jakość otrzymanego produktu	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.	Techniczna funkcjonalność produktu	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16.	Kompletność dostawy	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.	Dokumentacja produktu/dostawy (protokoły, instrukcje, atesty, certyfikaty, WZ, faktury itp.)	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18.	Konkurencyjność ceny	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19.	Szybkość realizacji reklamacji w porównaniu do konkurencji	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.	Ilość reklamacji w porównaniu do konkurencji	Nie dotyczy	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Inne uwagi:

.....

.....

.....

.....