

# Průzkum spokojenosti zákazníků – bytový dům

2143259-EP



Všehlušická 1670, 274 01 Slaný

1. Jak hodnotíte celkový průběh spolupráce (od prvního kontaktu až po dokončení zakázky)?

Vyberte ze stupnice nejmístičnější odpověď a zakřížkujte. ☒

| mimořádně spokojen/a     | velmi spokojen/a         | spokojen/a                          | méně spokojen/a          | nespokojen/a             |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. Jak jste spokojeni s cenou, kterou jste zaplatili za realizaci opatření na Vašem bytovém domě? (vztah cena : kvalita)

Vyberte ze stupnice nejmístičnější odpověď a zakřížkujte. ☒

| mimořádně spokojen/a     | velmi spokojen/a         | spokojen/a                          | méně spokojen/a          | nespokojen/a             |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. Nakolik vystihují následující tvrzení Vaše zkušenosti s obchodním technikem, který Vám naše služby prodával?

Oznámkuje: 1-vystihuje plně 4-vystihuje méně  
2-vystihuje převážně 5-nevystihuje  
3-vystihuje částečně

|   | známka |
|---|--------|
| A Obchodní technik byl vstřícný a ochotný ve všech směrech.   | 1      |
| B Obchodní technik měl výborné odborné a technické znalosti a dobré vystupování.                    | 1      |
| C Obchodní technik věnoval dostatek času tomu, aby mi mohl poradit a poskytnout podrobné informace. | 1      |
| D Na obchodním technikovi bylo znát jeho přesvědčení, že prodává dobrou službu.                     | 1      |
| E Obchodní technik vždy dodržel termín a čas schůzky.   | 1      |

Jméno obchodního technika: Jan Březina

Máte jakoukoliv připomínku k práci obchodního technika?

pan Březina je skvělý obchodník, opravdu profesionál !

4. Nakolik vystihují následující tvrzení Vaše zkušenosti s manažerem zakázky, který s Vámi řešil průběh realizace?

Oznámkuje: 1-vystihuje plně 4-vystihuje méně  
2-vystihuje převážně 5-nevystihuje  
3-vystihuje částečně

|  | známka |
|--|--------|
| A Manažer zakázky byl vstřícný a ochotný ve všech směrech.   | 1      |
| B Manažer zakázky měl výborné odborné a technické znalosti.  | 2      |
| C Manažer zakázky věnoval dostatečnou péči řízení realizace opatření na našem domě a dostatečně mě informoval o průběhu zakázky. | 1      |
| D Na manažerovi zakázky bylo znát jeho přesvědčení, že realizuje dobrou službu.  | 1      |
| E Manažer zakázky vždy dodržel termín a čas schůzky.   | 1      |

Jméno manažera zakázky: Jan Brýna

Máte jakoukoliv připomínku k práci manažera zakázky?

5. Nakolik vystihují následující tvrzení Vaše zkušenosti s dodávkami jednotlivých prací na vašem bytovém domě?

Oznámkuje: 1-vystihuje plně 4-vystihuje méně  
2-vystihuje převážně 5-nevystihuje  
3-vystihuje částečně

|   | známka |
|---|--------|
| A Pracovníci dodrželi vše, co bylo dohodnuto.   | 1      |
| B Pracovníci byli odborně zdatní a měli výborné technické znalosti i dobré vystupování. | 2      |
| C Práce byly provedeny kvalitně.  | 2      |
| D Na pracovnících bylo znát jejich přesvědčení, že poskytují dobrou službu.             | 2      |
| E Pracovníci vše řádně dokončili a zástupce IP vše vysvětlili a předal.                 | 1      |

Máte jakoukoliv připomínku k provedení jednotlivých prací ? (prosíme vždy uvést dílčí fázi prací, kterou hodnotíte – např. fasáda, okna, zateplení půdy, střecha, oprava balkonů, izolace suterénu, ..... )

6. Doporučili byste na základě Vašich zkušeností s naší dodávkou služby naší společnosti i dalším zákazníkům?

Vyberte ze stupnice nejmístičnější odpověď a zakřížkujte ji. ☒

| v každém případě         | velmi pravděpodobně ano             | možná                    | pravděpodobně ne         | určitě ne                |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. Představte si, že byste dnes vybírali dodavatele stejných prací pro váš dům. Jak byste vybírali?

- 1  zvolili bychom opět Vaši společnost
- 2  volili bychom jiná opatření či jinou technologii
- 3  hledali bychom někde jinde

8. O co bychom měli rozšířit naši nabídku?

9. V čem bychom se dle Vašeho názoru mohli zlepšit?

Doporučuji zaměřit se na pomoc a radu při výběru vhodných odstínů barev v rámci zakázek. Chápu, že to vždy není možné, ale pomohlo by to při řešení problémů s opakovaným natíráním fasády, když barva ne úplně kryje. Svůj díl má na tom samozřejmě i zvolený dodavatel fasádních barev.

10. Za co byste nás pochválili?

I když jsou vaši zástupci v časovém presu, snaží se svůj harmonogram přizpůsobit potřebám zadavatelů zakázek. Navíc, Vaše služby jsou kompletní a k naší spokojenosti zahrnují i finanční řešení.

Prosím, vložte vyplněný dotazník do přiložené obálky a odešlete poštou (poštovné hradíme).

Děkujeme za Vaše názory a Váš čas.

IP IZOLACE POLNÁ, s.r.o.

Pro případná další sdělení využijte zadní stranu dotazníku.