Průzkum spokojenosti zákazníků – bytový dům

2008943-EP ŠTĚTÍ, OSTROVNÍ 473

IP Polná

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

Vyberte ze stupnice nejvýstižnější odpověď a zakřížkujte. ☒

mimořádně spokojen/a	velmi spokojen/a	spokojen/a	méně spokojen/a	nespokojen/a
☐	☒	☐	☐	☐

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

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

		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.	2

Máte jakoukoliv připomínku k práci obchodního technika?

.....

.....

.....

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

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

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

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

.....

.....

.....

.....

Z19 – protokol spokojenosti zákazníků
verze 2. – 1.7.2011

.....

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

Vyberte ze stupnice nejvýstižnější odpověď a zakřížkujte. ☒

mimořádně spokojen/a	velmi spokojen/a	spokojen/a	méně spokojen/a	nespokojen/a
☐	☒	☐	☐	☐

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

Vyberte ze stupnice nejvýstižnější odpověď a zakřížkujte ji. ☒

v každém případě	velmi pravděpodobně ano	možná	pravděpodobně ne	určitě ne
☐	☒	☐	☐	☐

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

1 ☒ zvolili bychom opět Vaší společnost
2 ☐ volili bychom jiná opatření či jinou technologii
3 ☐ hledali bychom někde jinde

7. O co bychom měli rozšířit naši nabídku?

.....

.....

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

.....

.....

9. Za co byste nás pochválili?

komunikaci, ochotnost

.....

10. Rozsah realizovaných prací:

1 ☒ zateplení stropu nejvyššího podlaží
2 ☐ pochozí podlaha na půdě
3 ☒ zateplení fasády
4 ☐ zateplení stropu suterénu
5 ☐ výměna oken, dveří
6 ☐ oprava střechy
7 ☐ další opatření

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.