

АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРОДУКЦИИ ООО «ЗЕВС»

*если Вам покажется, что анкета слишком объемная, заполните, пожалуйста, самые основные, с Вашей точки зрения, пункты. Единственная просьба: не забудьте при этом указать наименование Вашего предприятия и Ваши контактные данные. Спасибо!

Информация о Вашем предприятии:

1.1 Наименование предприятия _____

1.2 Почтовый адрес _____

1.3 Фамилия, имя, отчество и должность руководителя _____

1.4 Телефон _____ факс _____ e-mail _____

1.5 Являетесь ли Вы постоянным потребителем нашей продукции, с какого времени? _____

2. Удовлетворенность продукцией ООО «ЗЕВС» за период _____

Считаете ли Вы ООО «ЗЕВС» надежным поставщиком? _____

3. Оцените по 5-бальной шкале степень Вашей удовлетворенности нашей продукцией и работой персонала (1 - плохо5 - отлично, нужно обвести)

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 3.1 Соответствует ли качество поставляемой нами продукции согласованным требованиям (условиям договоров)? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.2 Своевременно ли осуществляются поставки продукции? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.3 Доступна ли для Вас информация о нашей продукции? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.4 Оперативно ли проводится нами работа по Вашим запросам? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.5 Удовлетворяет ли Вас объем информации, размещаемый в наших коммерческих предложениях? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.5 Оперативно ли проводится нами рассмотрение Ваших замечаний и претензий по качеству, если таковые имели место? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.6 Удовлетворены ли Вы отношением наших сотрудников к Вам при осуществлении договорных отношений? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.7 Удовлетворены ли Вы условиями отгрузки и транспортировки нашей продукции? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.8 Удовлетворены ли Вы оперативностью реагирования сервисной службы? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.9 Удовлетворены ли Вы качеством работы сервисной службы? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.10 Как Вы оцените уровень профессионализма и компетентность наших сотрудников с которыми Вам приходилось общаться? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.11 Рекомендовали бы Вы другим потребителям приобрести нашу продукцию? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. Из каких источников Вы получили первоначальную информацию об ООО «ЗЕВС» и нашей продукции:

Специализированные издания (если да то каких) _____

Получили информацию из СМИ (если да то каких) _____

Интернет (какие ресурсы): _____

Получили информацию с выставок, ярмарок и т.п. (если да то каких):

Получили информацию от потребителей/поставщиков данной продукции (если да то каких):

Другое: _____

5 Прочие вопросы

5.1 Ваше мнение о качестве нашей продукции в сравнении с другими поставщиками?

5.2 Что наиболее важно для Вас при выборе поставщика продукции (пронумеруйте по степени важности)?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Цена | <input type="checkbox"/> Надежность поставщика |
| <input type="checkbox"/> Качество | <input type="checkbox"/> Давние связи |
| <input type="checkbox"/> Территориальная близость | <input type="checkbox"/> Репутация поставщика |
| <input type="checkbox"/> Известность торговой марки, бренда предлагаемой продукции | |
| <input type="checkbox"/> Другое _____ | |

5.3 Что позволило бы Вам увеличить объем закупок (пронумеруйте по степени важности)?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Введение дополнительных скидок | <input type="checkbox"/> Соблюдение сроков поставок |
| <input type="checkbox"/> Улучшение качества продукции | <input type="checkbox"/> Расширение номенклатуры производимой продукции |
| <input type="checkbox"/> Снижение цены продукции | <input type="checkbox"/> Уменьшение времени выполнения заказа |
| <input type="checkbox"/> Изменение условий платежей | <input type="checkbox"/> Развитие таких программ как отсрочка платежей, кредитование, лизинг |

Другое _____

5.4 В случае выполнения перечисленных выше условий, насколько увеличился бы объем закупаемой Вами продукции? _____

5.5 Ваши предложения по улучшению нашей работы с потребителем: _____

5.6 Ваши предложения по усовершенствованию нашей системы управления качеством:

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

Анкету заполнил _____

Должность _____

Телефон _____ факс _____ Дата заполнения _____

Подпись _____ м.п. _____

Заполненную анкету просим направить по адресу:

69083, Украина, г. Запорожье, ул. Восточная, 9

ООО «ЗЕВС»

Либо по факсу +38 (061) 218-54-20

Либо по e-mail: office@zeus.ua

СПАСИБО ЗА УДЕЛЕННОЕ НАМ ВРЕМЯ!