РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ АНКЕТЫ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

Оценка по этой Анкете предполагает оценку удовлетворённости (в левой графе оценки) и оценку значимости (в правой графе оценки). Оба вида оценки ведутся на основе одних и тех же критериев по 5-ти бальной убывающей шкале оценки.

Оценка удовлетворённости осуществляется проставлением в левую графу оценочного раздела Анкеты числа, соответствующего Вашему уровню оценки.

Шкала удовлетворённости:

|  |  |
| --- | --- |
| 5 | Мы весьма удовлетворены.  Критерий в полной мере применим для оценки деятельности компании. Результаты совместной работы превзошли наши ожидания. |
| 4 | Мы удовлетворены.  Деятельность компании соответствует критерию. |
| 3 | Оценка удовлетворённости нейтральная.  Наши контакты с компанией не настолько длительны, чтобы оценить применимость критерия. |
| 2 | Мы не удовлетворены.  Критерий вряд ли можно применить к оценке деятельности компании. |
| 1 | Мы совершенно не удовлетворены.  Критерий совершенно не применим к оценке деятельности компании. |

Шкала значимости:

|  |  |
| --- | --- |
| 5 | Критерий имеет чрезвычайно высокую значимость и является решающим при принятии решения о дальнейшем сотрудничестве с поставщиком. Его невыполнение критично. |
| 4 | Критерий имеет высокую значимость. Он важен как для постоянной работы, так и при принятии решения о дальнейшем сотрудничестве с поставщиком. |
| 3 | Нам трудно оценить, насколько важен для нас этот критерий. До сих пор он не был актуален. |
| 2 | Критерий имеет относительно невысокую значимость и практически не влияет на решение о продолжении сотрудничества с поставщиком. |
| 1 | Критерий не важен. Даже если он не будет характеризовать деятельность поставщика, мы всё равно будем продолжать сотрудничество. |

АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | | **Оценка:** | | | | | | | | | |
| **удовлетворённости** | | | | | **значимости** | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Качество продукции** | Качество продукции соответствует ожиданиям. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Качество продукции соответствует согласованным требованиям. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| То, что поставила компания, лучше того, что есть у конкурентов. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Заявления, которые делаются в рекламе, соответствуют реалиям поставляемой продукции. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Компания периодически улучшает продукцию. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Качество упаковки приемлемое. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Качество сопровождения** | Качество обслуживания соответствует Вашим ожиданиям. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Всегда можно получить компетентную информацию. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Компания выполняет свои обещания по срокам. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Время исполнения работ приемлемо. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Условия доставки приемлемые. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Документы оформлены качественно и всегда имеются в наличии при поставке. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Гарантийное и послегарантийное обслуживание продукции осуществляется в срок и в полном объеме. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Возможность выбора** | Компания имеет широкую номенклатуру продукции. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Компания постоянно расширяет номенклатуру, стараясь удовлетворить разнообразные требования. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Надёжность** | У компании надёжная репутация. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нас связывают давние связи. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Компания проявляет индивидуальный подход к своим клиентам. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Цены** | Цены на продукцию приемлемые и конкурентоспособные. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Компания применяет гибкую систему скидок. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Компания применяет гибкую систему платежей. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Отзывчивость** | Сотрудники компании знают потребности своих клиентов. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Сотрудники компании работают оперативно, быстро реагируют на просьбы клиентов. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Замечания и претензии рассматриваются внимательно и оперативно. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Между клиентом и сотрудниками компании существует атмосфера доверия и взаимопонимания. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Доступность** | Информация о продукции и услугах компании всегда доступна в Internet. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Рекламный буклет всегда можно получить по просьбе. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Укажите, пожалуйста, причины снижения оценки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваши предложения по улучшению нашей работы с заказчиками \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Укажите другие, не отраженные в таблице, значимые для Вас критерии оценки:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Информация о заказчике**

Наименование компании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Закупаемая продукция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Анкету заполнил: должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Пожалуйста, направьте заполненную анкету по адресу: 107370, Москва, Открытое ш., 12, стр. 3, ООО «Гай-Комплект»,

Маркетологу-Жоховой Елене

Тел./ф (495) 645-6751 доб. 648 в теме письма, пожалуйста, укажите слово «Анкета»

e-mail: [6456751@mail.ru](mailto:6456751@mail.ru) или [6456751@gai-c.ru](mailto:6456751@gai-c.ru)