

UPITNIK – ISTRAŽIVANJE O ZADOVOLJSTVU KUPCA

Zahvaljujemo Vam se na dosadašnjoj suradnji. Svjesni smo naše nesavršenosti, ali smo istovremeno odlučni u poboljšanju svojih proizvoda i pružanju usluga, te smanjivanju grešaka u radu. Odgovori o zadovoljstvu našim radom primarna su pomoć pri ispravljanju grešaka i poboljšanju kvalitete naših usluga i proizvoda, nadamo se, na obostranu korist i zadovoljstvo. Molimo Vas da nam i Vi pomognete time što ćete iskreno popuniti ovaj upitnik i vratiti nam ga fax-om ili e-mail-om navedenim u zaglavlju.

Naziv poduzeća: _____
Vaše cijenjeno ime: _____
Funkcija koju obavljate: _____
Tel/fax: _____

Kako ste saznali za nas?

Putem preporuke Putem interneta
Vidjeli ste reklamu u medijima Putem kataloga
Vidjeli ste reklamu na dostavnom vozilu Već postoji dugogodišnja suradnja

Molimo Vas da objektivno ocijenite našu uspješnost na svakom navodu zaokruživanjem broja koji najbolje predstavlja Vaše mišljenje							
		1-nezadovoljno	2-zadovoljno	3-dobro	4-izvrsno		
UGOVARANJE I KOMUNIKACIJA	Lakoća uspostava kontakta			1	2	3 4	
	Brzina odgovora na upit			1	2	3 4	
	Ljubaznost djelatnika prodaje			1	2	3 4	
	Stručnost djelatnika prodaje			1	2	3 4	
REALIZACIJA DOGOVORENIH POSLOVA	Omjer cijena/kvaliteta proizvoda/usluga			1	2	3 4	
	Rokovi isporuke proizvoda			1	2	3 4	
	Kvaliteta dostave i montaže proizvoda			1	2	3 4	
	Uslužnost djelatnika dostave i montaže			1	2	3 4	
	Rješavanje reklamacija proizvoda (ukoliko su postojale)			1	2	3 4	
OSTALO	Opći dojam o poduzeću			1	2	3 4	
REZULTATI USLUGE I KVALITETA PROIZVODA OPRAVDALI SU VAŠA OČEKIVANJA						DA	NE
ZAINTERESIRANI STE ZA NASTAVAK SURADNJE						DA	NE
PREPORUČIT ĆETE NAS DRUGIMA AKO DOĐETE U PRILIKU?						DA	NE
Što biste savjetovali za poboljšanje naših usluga i proizvoda (Vaša primjedba nama je poklon) <u>Primjedbe:</u>							
<u>Prijedlozi:</u>							

Zahvaljujemo se na Vašem vremenu i odgovorima.