

Ankieta zadowolenia Klienta *Customer Satisfaction Questionnaire*

Szanowni Państwo!

Dear Sirs

W trosce o zapewnienie właściwej jakości naszych usług (ISO 9001), pragniemy poznać Państwa opinię dotyczącą dotychczasowej współpracy. Jesteśmy przekonani, że przekazana opinia pozwoli nam w większym stopniu spełnić Państwa wymagania.

Taking into consideration our steady efforts to improve our service (ISO 9001), we would like to know your opinion concerning our present co-operation. We are sure that such information will help us to improve our service and enable us to exactly fulfill your potential requirements.

Prosimy Państwa o wzięcie udziału w naszej ankiecie.

Dear Sirs would you please complete following questionnaire.

Nazwa klienta lub pieczęć firmowa

Your Company name or stamp

Osoba odpowiedzialna za kontakt (imię, nazwisko, nr telefonu)

Customer Contact Person (name, phone number)

Przedmiot zakupu/usługi

Products, services

Oceniany parameter <i>Rating parametr</i>	1	2	3	4
Cena wyrobu/usługi (porównanie z innymi firmami) <i>Product price/Service price Prices</i> <i>(according to your initial expectations and compare to other suppliers)</i>				
Terminowość (w dostawach, uzgodnieniach, zmianach) <i>Punctuality (in delivery, alignment, changes)</i>				
Jakość opakowania <i>Quality of package</i>				
Jakość serwisu <i>Quality of customer service</i>				
Jakość dostarczanych wyrobów (w zakresie spełnienia ustalonych wymagań) <i>The quality of supplied products (in fulfillment range of specific requirements)</i>				
Obsługa reklamacji <i>Complaint handling</i>				
Podjęte działania korygujące i zapobiegawcze po zgłoszeniu reklamacji <i>Taken corrective and preventive action after complaint</i>				

Ankieta zadowolenia Klienta

Customer Satisfaction Questionnaire

Oceniany parameter <i>Rating parameter</i>	1	2	3	4
Terminowość i jakość przygotowania oferty <i>Punctuality and quality of preparing a bid</i>				
Forma komunikacji (wizyty, kontakty telefoniczne, maile) <i>Form of communication (visits, telephone contacts, e-mails)</i>				
Wiedza i kompetencje (fachowość, znajomość zagadnień merytorycznych) <i>Knowledge and competence (professionalism, knowledge of substantive)</i>				
Obsługa klienta, nawiązanie kontaktów (sprawność w przyjmowaniu zamówień, kultura osobista) <i>Customer Service, to establish contacts (efficiency in taking orders, personal culture)</i>				
Elastyczność dostaw (szybkość reakcji na zmianę zamówienia) <i>Supply flexibility (responsiveness to change order)</i>				
Elastyczność w zakresie ustalania warunków współpracy <i>Flexibility to determine the conditions for cooperation</i>				
System informowania o opóźnieniach w realizacji usług <i>Information system delays in the delivery of services</i>				
Przebieg realizacji zamówienia <i>Proces of the contract</i>				
Ocena wizerunku WIMECH na tle innych firm o podobnym profilu <i>WIMECH image rating compared to other companies with a similar profile</i>				
Zaufanie do firmy, chęć dalszej współpracy <i>Confidence in the company's wish to continue cooperation</i>				
Ogólny stopień zadowolenia Klienta <i>The overall level of customer satisfaction</i>				
Ocena strony internetowej www.wimech.pl / www.obudowa.info <i>Rating website www.wimech.pl / www.obudowa.info</i>				

<p>W jaki sposób moglibyśmy lepiej spełniać Państwa oczekiwania? <i>Please put here Any further comments to your responses, or any suggestion on how we could improve our services.</i></p>

Skala ocen	1 (bardzo źle) - 4 (bardzo dobrze)
Rating	1 (extremely poor) - 4 (very good)

Dziękujemy bardzo za poświęcanie czasu i wypełnienie ankiety. Przeanalizujemy dane w niej zawarte i podejmiemy działania poprawiające te punkty w których nasza ocena wypada niekorzystnie. W tym celu będziemy chcieli również skontaktować się z Państwem aby dokładniej wyjaśnić przyczyny niskiej oceny jeśli taka pojawiła się w ankiecie.

Thank you for your time and feedback. We sincerely appreciate your honest opinion, and will take your input into consideration when providing products and services in the future. We may also contact with you to ask about extremely low rating.