



www.kopras.pl

KOPRAS Sp. z o.o.
64-510 Wronki, Szklarnia 7

kom. +48 509 393 558, +48 509 393 559
tel.: +48 67 254 11 96, fax +48 67 254 11 26

e-mail: marketing@kopras.pl

ANKIETA DLA KLIENTA

Nazwa i adres Firmy:

.....
.....

Szanowni Państwo.

dążąc do podwyższania standardów obsługi Klienta i jak najlepszego spełnienia Państwa potrzeb i wymogów, prosimy o wypełnienie poniższej ankiety.

Państwa opinie i uwagi pomogą nam doskonalić naszą działalność i lepiej reagować na Wasze oczekiwania.

Dziękujemy.

Prosimy o określenie, w jakim stopniu podane poniżej czynniki wpłynęły na zakup wyrobów/usług w naszej firmie.

1. Jak często Pan(i) kontaktuje się z naszą firmą?

- raz na tydzień
- raz w miesiącu lub częściej
- raz na kwartał
- raz na rok
- inne

2. Skąd czerpią Państwo informacje o aktualnej ofercie KOPRAS Sp. z o.o.?

- Reklama w prasie
- Strona WWW
- Materiały pisemne, ulotki, foldery
- Wpisy w katalogach targowych
- Oferty pisemne
- Telemarketing
- Seminaria, sympozja, szkolenia
- Kontakt bezpośredni
- Inne.....

3. Jak Pan(i) ocenia współpracę z KOPRAS Sp. z o.o.?

Lp	Kryterium	Skala ocen – <i>proszę zaznaczyć jedną wartość</i>
A	Wiedza i kompetencje (fachowość, znajomość zagadnień merytorycznych)	<input type="radio"/> bardzo wysoko <input type="radio"/> wysoko <input type="radio"/> przeciętnie <input type="radio"/> nisko <input type="radio"/> bardzo nisko
B	Poziom obsługi klienta (uprzejmość, życzliwość, dostępność, chęć udzielenia pomocy)	<input type="radio"/> bardzo wysoko <input type="radio"/> wysoko <input type="radio"/> przeciętnie <input type="radio"/> nisko <input type="radio"/> bardzo nisko
C	Czas reakcji i realizacji (krótki czas reakcji na zapytanie/zamówienie i szybka realizacja zleceń)	<input type="radio"/> bardzo wysoko <input type="radio"/> wysoko <input type="radio"/> przeciętnie <input type="radio"/> nisko <input type="radio"/> bardzo nisko
D	Łatwość współpracy (przyjazne procedury, kultura osobista, realizacja nietypowych zamówień)	<input type="radio"/> bardzo wysoko <input type="radio"/> wysoko <input type="radio"/> przeciętnie <input type="radio"/> nisko <input type="radio"/> bardzo nisko
E	Jakość produkowanych wyrobów oraz świadczonych usług	<input type="radio"/> bardzo wysoko <input type="radio"/> wysoko <input type="radio"/> przeciętnie <input type="radio"/> nisko <input type="radio"/> bardzo nisko
F	Zapisy potwierdzające jakość (deklaracje zgodności, atesty)	<input type="radio"/> bardzo wysoko <input type="radio"/> wysoko <input type="radio"/> przeciętnie <input type="radio"/> nisko <input type="radio"/> bardzo nisko

G	Obsługa serwisowa (reklamacje)	<input type="radio"/> bardzo wysoko <input type="radio"/> wysoko <input type="radio"/> przeciętnie <input type="radio"/> nisko <input type="radio"/> bardzo nisko
H	Zaangażowanie i gotowość do poszukiwania rozwiązań powstałych problemów	<input type="radio"/> bardzo wysoko <input type="radio"/> wysoko <input type="radio"/> przeciętnie <input type="radio"/> nisko <input type="radio"/> bardzo nisko
I	Informacja i doradztwo techniczne (terminowe i wyczerpujące informowanie o produktach, usługach)	<input type="radio"/> bardzo wysoko <input type="radio"/> wysoko <input type="radio"/> przeciętnie <input type="radio"/> nisko <input type="radio"/> bardzo nisko

4. Załatwiana sprawa związana była:

- Złożeniem zapytania ofertowego
- Uzyskaniem informacji cenowej
- Uzyskaniem informacji technicznej
- Złożeniem zamówienia
- Realizacją zamówienia
- Złożeniem reklamacji
- inne.....

5. Jaki zakres oferty KOPRAS Sp. z o.o. szczególnie Pana(ią) interesują? – proszę o wpisanie nazwy konkretnego wyrobu lub usługi.

.....

.....

.....

6. Czy asortyment oferowany przez KOPRAS Sp. z o.o. spełnia Państwa oczekiwania?

- Tak
- Nie
- inne.....

7. Czy stosują Państwo szalunki firm konkurencyjnych do zabezpieczania wykopów? – prosimy o wpisanie nazwy konkretnego wyrobu i firmy

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

8. Jeśli mają Państwo inne uwagi i sugestie dotyczące naszej działalności - prosimy o ich wpisanie.

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

9. Ocena końcowa - ogólny stopień Państwa zadowolenia z naszych wyrobów/usług i obsługi.

- bardzo wysoko
- wysoko
- przeciętnie
- nisko
- bardzo nisko

Dziękujemy za poświęcenie nam czasu i wypełnienie ankiety.

Ankiety prosimy odesłać do działu handlowego KOPRAS Sp. z o.o. pod

numer faksu: 067/254-11-26

lub

e-mail: marketing@kopras.pl

W razie pytań prosimy o kontakt pod numerami telefonów:

067/254-11-96; kom. 509-393-556; kom. 509-393-559.

Data i podpis wypełniającego:.....