



ALUMAST S.A.
W O D Z I S Ł A W Ś L Ą S K I

www.alumast.eu

ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA

BADANIE INTERNETOWE

Firma Oceniająca:

Szanowni Państwo,

W trosce o zapewnienie właściwej jakości naszych produktów pragniemy poznać Państwa opinię dotyczącą dotychczasowej współpracy. Zapewniamy, iż dokonana przez Państwa ocena zostanie wykorzystana do podjęcia działań mających na celu spełnienie oczekiwań Państwa i innych klientów.

Zakres ocen: 1 - nie zadowolający; 2 - zadowolający; 3 - dostateczny; 4 - dobry; 5 - bardzo dobry

Kryterium	Ocena*				
	1	2	3	4	5
I – OCENA FIRMY/MARKETING					
1.1 - Jak oceniają Państwo dostęp do informacji nt. naszych produktów?	1	2	3	4	5
1.2 - W jaki sposób dotarli Państwo do oferty naszej firmy?	PRASA				
	INTERNET				
	Z POLECENIA				
	INNE				
1.3 - Jak oceniają Państwo poziom przygotowania/kompetencji konsultantów firmy ALUMAST?	1	2	3	4	5
1.4 - Jak oceniają Państwo jakość naszych produktów?	1	2	3	4	5
1.5 - Jak oceniają Państwo jakość naszych usług?	1	2	3	4	5
1.6 - W odniesieniu do warunków rynku jak oceniają Państwo poziom cen produktów firmy ALUMAST?	1	2	3	4	5
1.7- Jak oceniają Państwo działania reklamacyjno-naprawcze w ALUMAST? Czy zostały załatwione w sposób szybki, pozytywny? Czy też odbierają Państwo podejście do reklamacji negatywnie – nikt się nie interesował, reklamacja została niewłaściwie rozpatrzona? Działania reklamacyjno-naprawcze Państwa nie dotyczą - nie mieli Państwo z nimi styczności.	POZYTYWNE				
	NEGATYWNE				
	NIE DOTYCZY				
II - POZIOM JAKOŚCI OFERT					
2.1 - Jak oceniają Państwo poziom zrozumienia waszych potrzeb przez naszych konsultantów?	1	2	3	4	5
2.2 - Jak oceniają Państwo kompleksowość oferty firmy ALUMAST?	1	2	3	4	5
2.3 - Jak oceniają Państwo szybkość reakcji na przesłane zapytanie ofertowe?	1	2	3	4	5
2.4 - Jak oceniają Państwo zgodność oferty firmy ALUMAST z zapytaniem ofertowym?	1	2	3	4	5
2.5 - Jak oceniają Państwo elastyczność firmy ALUMAST w fazie negocjacji warunków zamówienia?	1	2	3	4	5

III - JAKOŚĆ DOKUMENTACJI PROJEKTOWEJ					
3.1 - Jak oceniają Państwo możliwość opracowania przez firmę ALUMAST projektu wyrobu?	1	2	3	4	5
3.2 - Jak oceniają Państwo sposób przyjmowania Państwa sugestii i koncepcji projektowych ?	1	2	3	4	5
3.3 - Jak oceniają Państwo poprawność opracowania dokumentacji projektowej?	1	2	3	4	5
3.4 - Czy stosowany sposób zatwierdzania projektu do realizacji spełnia Państwa wymagania?	1	2	3	4	5
3.5 - Czy materiały/wyroby użyte do realizacji projektu spełniają Państwa oczekiwania?	1	2	3	4	5
3.6 - Jak oceniają Państwo dostarczoną wraz z materiałem instrukcję montażu?	1	2	3	4	5
IV - REALIZACJA UMOWY / ZAMÓWIENIA					
4.1 - Jak oceniają Państwo terminowość realizacji zamówienia?	1	2	3	4	5
4.2 - Czy wiedza i doświadczenie pracowników zapewniają właściwą realizację zamówienia?	1	2	3	4	5
4.3 - Jak oceniają Państwo sposób zarządzania realizacją Państwa zamówienia?	1	2	3	4	5
4.4 - Jak oceniają Państwo jakość dostawy? (terminowość dostawy, stan przesyłki w transporcie)	1	2	3	4	5
V - PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY					
5.1 - W jakim zakresie działalność firmy ALUMAST spełnia Państwa oczekiwania?	1	2	3	4	5
5.2 - Czy sposób rozwiązywania problemów realizacyjnych spełnia Państwa oczekiwania?	1	2	3	4	5
5.3 - Czy współpracę z firmą ALUMAST polecilibyście Państwo innym firmom/ znajomym?	1	2	3	4	5
5.4 - Jakie braki dostrzegają Państwo w oferowanych przez nas rozwiązaniach?				
DODATKOWE UWAGI I OBSERWACJE:					
.....					

*Zakreślić kółkiem wskazaną odpowiedź

Data Podpis

WYDRUKOWANĄ I WYPEŁNIONĄ ANKIETĘ PROSIMY PRZESŁAĆ FAKSEM LUB POCZTĄ NA ADRES ALUMAST S.A.

DZIĘKUJEMY

UL. MARKŁOWICKA 30A
44-300 WODZISŁAW ŚLĄSKI
TEL. +48 32 4530314÷17
FAX +48 32 4554725
INFO@ALUMAST.EU

i n f o l i n i a
0801 MASZTY
0801 627 989