**АНКЕТНА КАРТА**

за проучване на удовлетвореността на клиентите на Контрон България ЕООД

Моля, отделете няколко минути да попълните тази анкета. Дадената от Вас обратна връзка е от значителна важност за развитието на услугите, които предоставяме.

 *Моля, отбележете със знак Х съответното поле*

1. Какъв е видът на продукта/услугата/решението, доставен от Контрон България?

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

2. Как оценявате ефективността на продукта/решението/услугата?

[ ]  Отлично

[ ]  Много добре

[ ]  Добре

[ ]  Задоволително

[ ]  Лошо

3. Как оценявате качеството на предоставените от Контрон България консултантски услуги?

[ ]  Отлично

[ ]  Много добре

[ ]  Добре

[ ]  Задоволително

[ ]  Лошо

4. Как оценявате времето за реакция и ремонт на място?

[ ]  Отлично

[ ]  Много добре

[ ]  Добре

[ ]  Задоволително

[ ]  Лошо

5. Как оценявате времето за свързване по телефона със съответния служител при възникване на проблем?

[ ]  Отлично

[ ]  Много добре

[ ]  Добре

[ ]  Задоволително

[ ]  Лошо

6. Как оценявате времето за получаване на отговор, резервни части и/или консумативи?

[ ]  Отлично

[ ]  Много добре

[ ]  Добре

[ ]  Задоволително

[ ]  Лошо

7. Как оценявате квалификацията и компетенциите на служителите?

[ ]  Отлично

[ ]  Много добре

[ ]  Добре

[ ]  Задоволително

[ ]  Лошо

8. Как оценявате цялостното качество на обслужването?

[ ]  Отлично

[ ]  Много добре

[ ]  Добре

[ ]  Задоволително

[ ]  Лошо

9. Запознати ли сте с услугите в Каталога за услуги на Контрон България?

[ ]  Да

[ ]  Не

10. Имали ли сте проблеми със защитата на данните в компанията? Ако да - колко често?

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

11. Случвало ли Ви се е да изпитвате недостиг на място за съхранение на информация? Ако да - колко често?

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

12. Сблъсквали ли сте се с проблеми, свързани с управлението на процесите във Вашата организация? Ако да - колко често?

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

13. Имали ли сте случай, в който да изгубите критични за компанията Ви данни? Ако да - колко често?

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

14. Използвате ли изнесени услуги? Ако да - какви и от кои доставчици?

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

15. Имали ли сте оплаквания от предлаганите от нас услугите през изминалата година? Ако да - колко често?

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

16. Посочете областите, които според Вас бихме могли да подобрим?

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

17. Бихте ли ни препоръчали на други компании?

[ ]  Да

[ ]  Не

*Уважаеми клиенти,*

*Благодарим Ви за отделеното време! Вашето мнение е важно за нас, за да подобряваме непрекъснато нашите продукти, услуги и решения.*

Компания:.............................................................................................................................................

Име:.......................................................................................................................................................

Длъжност:..............................................................................................................................................

Дата:.......................................................................................................................................................