



DOTAZNÍK ZISŤOVANIA SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA („A“)

Vážený zákazník,

v záujme lepšieho uspokojovania potrieb našich zákazníkov Vás prosíme o vyplnenie tohto dotazníka. Umožníte nám spoznať naše rezervy, čo nám umožní lepšie plniť Vaše očakávania a zlepšiť našu doterajšiu spoluprácu. Pri každej otázke označte jednu odpoveď, ktorú považujete za najvýstižnejšiu.

Zákazník – názov organizácie:

Meno a funkcia hodnotiteľa:

Hodnotený produkt: **školenia pre práce vo výškach**

1. Ste spokojný s ponukou našich produktov resp. služieb?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Veľmi spokojný | <input type="checkbox"/> skôr nespokojný | <input type="checkbox"/> neviem posúdiť |
| <input type="checkbox"/> Priemerne spokojný | <input type="checkbox"/> veľmi nespokojný | |

2. Ste spokojný s cenovou úrovňou našich produktov resp. služieb?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Veľmi spokojný | <input type="checkbox"/> skôr nespokojný | <input type="checkbox"/> neviem posúdiť |
| <input type="checkbox"/> Priemerne spokojný | <input type="checkbox"/> veľmi nespokojný | |

3. Ste spokojný s plnením termínov dodávok našich produktov resp. služieb?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Veľmi spokojný | <input type="checkbox"/> skôr nespokojný | <input type="checkbox"/> neviem posúdiť |
| <input type="checkbox"/> Priemerne spokojný | <input type="checkbox"/> veľmi nespokojný | |

4. Ste spokojný s komunikáciou s kontaktnou osobou?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Veľmi spokojný | <input type="checkbox"/> skôr nespokojný | <input type="checkbox"/> neviem posúdiť |
| <input type="checkbox"/> Priemerne spokojný | <input type="checkbox"/> veľmi nespokojný | |

5. Boli ste spokojný so spracovaním ponuky – rýchlosť, technická úroveň, úplnosť?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Veľmi spokojný | <input type="checkbox"/> skôr nespokojný | <input type="checkbox"/> neviem posúdiť |
| <input type="checkbox"/> Priemerne spokojný | <input type="checkbox"/> veľmi nespokojný | |



BVH spol. s r.o.

Stavbárov 21, 971 01 Prievidza

ISO 9001 • ISO 14001 • ISO 45001



6. Ste spokojný s postupom a riešením reklamácií z hľadiska profesionality a včasného vybavenia?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Veľmi spokojný | <input type="checkbox"/> skôr spokojný | <input type="checkbox"/> neviem posúdiť |
| <input type="checkbox"/> Priemerne spokojný | <input type="checkbox"/> veľmi nespokojný | |

7. Ste spokojný s rozsahom a úrovňou sprievodnej dokumentácie?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Veľmi spokojný | <input type="checkbox"/> skôr nespokojný | <input type="checkbox"/> neviem posúdiť |
| <input type="checkbox"/> Priemerne spokojný | <input type="checkbox"/> veľmi nespokojný | |

8. Ste spokojný s úrovňou servisných služieb?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Veľmi spokojný | <input type="checkbox"/> skôr nespokojný | <input type="checkbox"/> neviem posúdiť |
| <input type="checkbox"/> Priemerne spokojný | <input type="checkbox"/> veľmi nespokojný | |

9. Ste spokojný s kvalitou poskytnutých informácií o firme, o produktoch a službách?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Veľmi spokojný | <input type="checkbox"/> skôr nespokojný | <input type="checkbox"/> neviem posúdiť |
| <input type="checkbox"/> Priemerne spokojný | <input type="checkbox"/> veľmi nespokojný | |

10. Návrhy na zlepšenie – resp. dôvod nespokojnosti:.....

.....

.....

Rok:

Podpis:.....