

22

23

## Анкета

24

### «Оценка удовлетворенности потребителя»

25

26

#### 41 Информация о потребителе:

Вопрос	Ответ
Наименование предприятия:	
Почтовый адрес:	
Фамилия, имя, отчество и должность руководителя:	
Телефон:	
Факс:	
e-mail:	
Является ли предприятие постоянным потребителем нашей продукции, с какого времени?	

27

#### 42 Удовлетворенность продукцией ООО «ВЭЛТЕКС».

Оцените по 10-балльной шкале степень удовлетворенности продукцией и взаимодействием (1 – плохо; от 2 до 5 - скорее плохо, чем хорошо; от 6 до 9 - хорошо; 10 – очень хорошо).

Вопрос	Ответ
Соответствие качества поставленной нами продукции согласованным требованиям (условиям договоров).	
Удобство эксплуатации поставленной нами продукции.	
Своевременность осуществления поставки продукции.	
Доступность информации о нашей продукции.	
Оперативность проведения нами работы по запросам.	
Оперативность рассмотрения нами замечаний и претензий по качеству.	
Оперативность рассмотрения замечаний и претензий по срокам поставки продукции.	
Удовлетворенность отношением наших сотрудников при осуществлении договорных отношений.	
Удовлетворенность условиями доставки нашей продукции.	
Возможность дачи рекомендаций другим потребителям приобрести нашу продукцию.	
Оценка нашего предприятия как надежного поставщика.	

#### 43 Оценка источников получения информации о предприятии

Вопрос	Ответ
Специализированные издания (если «да» - то какие?)	
Получили информацию из СМИ (если «да» - то каких?)	
Интернет (какие ресурсы)	
Получили информацию с выставок, ярмарок и т.п. (если «да» - то каких?)	
Получили информацию от потребителей/поставщиков данной продукции (если «да» - то каких?)	
Другое:	

#### 44 Прочие вопросы

Что наиболее важно для Вас при выборе поставщика продукции (пронумеровать по степени важности)?	
Вопрос	Ответ
Цена	
Надежность поставщика	
Качество	
Давние связи	
Территориальная близость	
Имидж поставщика	
Другое	
Что позволило бы Вам увеличить объем закупок (пронумеровать по степени важности)?	
Вопрос	Ответ
Введение дополнительных скидок	
Соблюдение сроков поставок	
Улучшение качества продукции	
Расширение номенклатуры производимой продукции	
Снижение цены продукции	
Уменьшение времени выполнения заказа	
Изменение формы платежа	
Другое	

45 Пожелания потребителей по улучшению сотрудничества:

---

---

---

---

46 Контактная информация

Вопрос	Ответ
Фамилия	
Имя	
Отчество	
Телефон	
Факс	
Электронная почта	
Дата заполнения	
Подпись	