



# ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA

SZANOWNI PAŃSTWO

W ramach procesu doskonalenia obsługi naszych Klientów zwracamy się z prośbą o wypełnienie niniejszej ankiety, której wyniki pozwolą nam w pełni poznać i zaspokoić Państwa potrzeby i oczekiwania. Jesteśmy przekonani, że pełna satysfakcja Klienta nie może być osiągnięta bez jego sugestii. Dlatego też, Państwa opinie i uwagi zostaną wnikliwie przeanalizowane i będą pomocne w usprawnieniu pracy i świadczonych usług.

Wypełnioną ankietę prosimy przesłać drogą elektroniczną lub na adres:

Zakład Metalowy „WB”  
Produkcja, Handel, Usługi  
Wiesław Bożek, Maria Bożek Sp.j.  
Wola Mielecka 620  
39-300 Mielec

Tel. kontaktowy: 048 17 583 84 59  
e-mail: biuro@zmbw.pl

Serdecznie dziękuję Państwu za poświęcony czas

Prezes Zarządu  
mgr Wiesław Bożek

Nazwa firmy:

Adres Firmy:

Osoba wypełniająca ankietę:

Stanowisko:

Data wypełnienia ankiety:


W poszczególnych pytaniach proszę zaznaczyć pole najbardziej odzwierciedlające Pana / Pani opinię.  
Ankietę należy wypełnić w oparciu o poniższy zakres ocen:

1 – niedostateczny    2 – mierny    3 – dostateczny    4 – dobry    5 – bardzo dobry

## K O M U N I K A C J A

Jak ocenia Pan / Pani poziom kompetencji personelu „WB”?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani kulturę pracy i dyspozycyjność pracowników biurowych „WB”?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani kulturę pracy i dyspozycyjność kierowców, spedytorów „WB”?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani szybkość uzyskiwania odpowiedzi na złożone zapytania ofertowe?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani dotychczasowy przepływ informacji w zakresie uzgodnień technicznych i organizacyjnych?

① ② ③ ④ ⑤

## R E A L I Z A C J A U M O W Y / Z A M Ó W I E N I A

Jak ocenia Pan / Pani jakość wyrobów wykonywanych przez „WB”?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani terminowość realizacji zamówień?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani elastyczność firmy „WB” na zmianę warunków zamówienia?

① ② ③ ④ ⑤

W jakim stopniu sposób rozwiązywania problemów realizacyjnych spełnia Pana / Pani oczekiwania?

① ② ③ ④ ⑤

## L O G I S T Y K A

Jak ocenia Pan / Pani dokumentację załączoną do dostawy?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani identyfikację wysyłanych wyrobów?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani sposób zabezpieczania dostarczanych wyrobów?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani estetykę pakowania wysyłanych wyrobów?

① ② ③ ④ ⑤

## REKLAMACJE

Jak ocenia Pan / Pani reakcję personelu „WB” na zgłoszone reklamacje?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani poprawność działań podejmowanych przez „WB” mających na celu usunięcie niezgodności i jej przyczyny?

① ② ③ ④ ⑤

W jakim stopniu sposób załatwienia reklamacji spełnia Pana / Pani oczekiwania?

① ② ③ ④ ⑤

## PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY

W odniesieniu do warunków na rynku jak Pan / Pani ocenia poziom cen usług oferowanych przez „WB”?

① ② ③ ④ ⑤

Jak ocenia Pan / Pani warunki płatności oferowane przez „WB”?

① ② ③ ④ ⑤

Czy dotychczasowa współpraca skłania Pana / Panią do ponownego złożenia zamówienia?

① ZDECYDOWANIE NIE      ② RACZEJ NIE      ③ I TAK I NIE      ④ RACZEJ TAK      ⑤ ZDECYDOWANIE TAK

Czy współpracę z „WB” poleciłby Pan / poleciłaby Pani innym firmom?

① ZDECYDOWANIE NIE      ② RACZEJ NIE      ③ I TAK I NIE      ④ RACZEJ TAK      ⑤ ZDECYDOWANIE TAK

## UWAGI/OPINIE KLIENTA:

.....  
data i podpis lidera procesu  
firmy Zakład Metalowy „WB”