

UPITNIK

Provjera zadovoljstva kupca

Zahvaljujemo Vam na dosadašnjoj suradnji, te se nadamo da će se ona i dalje uspješno nastaviti. Svjesni smo potrebe za stalnim poboljšavanjem naših proizvoda i usluga, pri čemu nam je iskustvo naših kupaca vrlo važno. Odgovori o zadovoljstvu našim radom primarna su pomoć za ispravljanje grešaka i poboljšanje kvalitete naših proizvoda, na obostranu korist i zadovoljstvo.

Vaše mišljenje nam je izuzetno važno. Molimo Vas da nam i Vi pomognete time što ćete objektivno popuniti ovaj upitnik i vratiti nam ga u što kraćem roku na fax 040/396-050, e-mail: info@zaing.hr ili nam ga izravno uručiti.

Sa poštovanjem,

Predstavnik uprave za kvalitetu
Dragan Jambrović , prof.

Kupac:

- Način uspostavljanja prvog kontakta :
- Putem tiskovnih medija (novine, časopisi sl.)
 - Putem interneta
 - Putem letaka, kataloga i sl.
 - Putem sudjelovanja na stručnim sajmovima i seminarima
 - Usmenom predajom

Upitnik ispuniti označavanjem ocjene koja najtočnije označava ispunjenje zahtjeva, pri čemu je:						
☺ - zahtjev je ispunjen iznad očekivanja ☘ - zahtjev je potpuno ispunjen ☛ - zahtjev je većim djelom ispunjen ☙ - zahtjev je manjim djelom ispunjen ☚ - zahtjev nije ispunjen						
Ugovaranje i komunikacija	DOSTUPNOST INFORMACIJE O NAŠOJ PONUDI Dostupnost i potpunost informacije o našim proizvodima te vrijeme čekanja na ponudu	5	4	3	2	1
	KOREKTNOST DEFINIRANJE PONUDE / UGOVORA Točnost, preciznost i jasnoća ponude i/ili ugovora te sukladnost sa traženim ili ranije dogovorenim zahtjevima	5	4	3	2	1
	UVAŽAVANJE ZAHTEVA KOJI NISU OBUHVAĆENI PONUDOM / UGOVOROM Uvažavanje mogućih dodatnih zahtjeva koji nisu bili obuhvaćeni ponudom/ugovorom	5	4	3	2	1
	SUSRETLJIVOST, PRILAGODLJIVOST I LJUBAZNOST PRODAJNOG OSOBLJA Navedene karakteristike te brzina reakcije u kontaktu sa prodajnim osobljem	5	4	3	2	1
	DOSTUPNOST PRI TELEFONSKIM KONTAKTIMA Brzina telefonskog pristupa prodajnom osoblju (vrijeme čekanja)	5	4	3	2	1
Realizacija ugovorenih poslova	TOČNOST I CJELOVITOST PONUDE Posao je započet i završen prema ponudi / ugovoru bez dodatnih troškova	5	4	3	2	1
	ROKOVI ISPORUKE Sukladnost isporuke sa ugovorenim rokovima i obimom isporuke	5	4	3	2	1
	BRZINA RJEŠAVANJA PROBLEMA Efikasnost i brzina rješavanja moguće problematike tijekom isporuke	5	4	3	2	1
	STRUČNOST OSOBLJA Ocjena stručnosti osoblja prodaje i logistike / otpreme robe	5	4	3	2	1
	DJELOTVORNA IZOBRAZBA KORISNIKA Kvaliteta odgovora na nedovoljno specificirane upite i informacija o novim proizvodima i uslugama	5	4	3	2	1
Rezultati suradnje	REZULTATI POSLOVNE SURADNJE OPRAVDALI SU VAŠA OČEKIVANJA	DA	NE			
	KVALITETA PROIZVODA/USLUGA OPRAVDAVA CIJENU-ULOŽENA SREDSTVA	DA	NE			
	REZULTATI USLUGE I KVALITETA PROIZVODA/USLUGA POZITIVNO UTJEČU NA VAŠE POSLOVANJE	DA	NE			
	INTERES ZA NASTAVAK I ŠIRENJE POSLOVNE SURADNJE	DA	NE			
Sugestije :						

Ispunio:

Ime i prezime:	Odjel / Funkcija:	Datum:
----------------	-------------------	--------