

# ANKIETA ZADOWOLENIA KLIENTA

GZWM S.A. Grodków jako jeden z pomiarów skuteczności systemu zarządzania jakością ISO 9001:2008, musi monitorować informacje odnoszące się do odbioru przez klienta w jakim zakresie spełniamy wymagania klienta. W związku z tym przesyłamy Państwu „ANKIETĘ ZADOWOLENIA KLIENTA”.

## Jak często kontaktuje się Pan(i) z naszą firmą?

- raz w miesiącu lub częściej
- raz na rok
- raz na kwartał
- inne \_\_\_\_\_

## W jakim stopniu ocenia Pan(i) współpracę z GZWM SA?

### 1. Wiedza i kompetencje (fachowość, znajomość zagadnień merytorycznych)

- Bardzo wysoko (5pkt.)
- Wysoko (4pkt)
- Przeciętnie (3pkt)
- Nisko (2pkt)
- Bardzo nisko (1pkt)

### 2. Poziom obsługi klienta (uprzejmość, życzliwość, dostępność, chęć udzielenia pomocy)

- Bardzo wysoko (5pkt.)
- Wysoko (4pkt)
- Przeciętnie (3pkt)
- Nisko (2pkt)
- Bardzo nisko (1pkt)

### 3. Czas reakcji i realizacji (krótki czas reakcji na zapytanie, zamówienie i szybka realizacja)

- Bardzo wysoko (5pkt.)
- Wysoko (4pkt)
- Przeciętnie (3pkt)
- Nisko (2pkt)
- Bardzo nisko (1pkt)

### 4. Łatwość współpracy (przyjazne procedury, kultura osobista, realizacja nietypowych zamówień)

- Bardzo wysoko (5pkt.)
- Wysoko (4pkt)
- Przeciętnie (3pkt)
- Nisko (2pkt)
- Bardzo nisko (1pkt)

### 5. Jakość produkowanych wyrobów oraz świadczonych usług

- Bardzo wysoko (5pkt.)
- Wysoko (4pkt)
- Przeciętnie (3pkt)
- Nisko (2pkt)
- Bardzo nisko (1pkt)

### 6. Zaangażowanie i pomoc w rozwiązaniu powstałych problemów

- Bardzo wysoko (5pkt.)
- Wysoko (4pkt)
- Przeciętnie (3pkt)
- Nisko (2pkt)
- Bardzo nisko (1pkt)

### 7. Informacja (dotycząca usług i wyrobów)

- Bardzo wysoko (5pkt.)
- Wysoko (4pkt)
- Przeciętnie (3pkt)
- Nisko (2pkt)
- Bardzo nisko (1pkt)

---

**Załatwiana sprawa związana była z:**

- Uzyskaniem informacji cenowej
- Uzyskaniem informacji technicznej
- Złożeniem zapytania ofertowego
- Złożeniem zamówienia
- Realizacją zamówienia
- Złożeniem reklamacji
- Inne \_\_\_\_\_

**Skąd czerpią Państwo informacje o naszej ofercie?**

- reklama w prasie
- strona WWW
- materiały pisemne (ulotki, foldery)
- oferty pisemne
- seminaria, sympozja, szkolenia
- kontakt bezpośredni
- Inne \_\_\_\_\_

**Jaki zakres naszej działalności Pana(nią) interesuje?**

- zbiorniki LPG
- sprzęt przeciwpożarowy
- butle gazowe

**Czy skorzystałby Pan(i) z usług naszej firmy w przyszłości?**

- Tak
- Nie

**Czy poleciliby Pan(i) naszą firmę**

- Tak
- Nie

**Czy odwiedził(a) Pan(i) nasze strony internetowe ([www.gzwm.com.pl](http://www.gzwm.com.pl))**

- Tak
- Nie

Bardzo dziękujemy za poświęcenie nam czasu.  
Prosimy o przesłanie ankiety na adres:

**GZWM S.A. Grodków**  
**Ul. Wrocławska 59**  
**49-200 Grodków**  
lub e-mail: [gzwm@gzwm.com.pl](mailto:gzwm@gzwm.com.pl) lub fax: 77 – 415 53 94

Prosimy o podanie swoich danych (możesz zostać anonimowy):

Imię i Nazwisko .....
--------------------------

**!!!! DZIĘKUJEMY !!!!**