# 

# Анкета по качеству обслуживания клиентов

Просим Вас заполнить анкету по качеству обслуживания клиентов Компанией ООО «ТЕХНОКОМ» в сфере спутниковой системы навигации ГЛОНАСС.

Данное исследование поможет нам проанализировать и позволит понять Ваши пожелания для их реализации и повышения качества обслуживания.

### 1. Удовлетворены ли Вы качеством услуг, предоставляемых нашей компанией?

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Вариант ответа** |
|  | Полностью удовлетворен |
|  | Скорее удовлетворен, чем нет |
|  | Трудно сказать, удовлетворен или нет |
|  | Скорее не удовлетворен |
|  | Совершенно не удовлетворен |

### 

### 2. Что послужило причиной Вашего недовольства?

Возможен выбор нескольких вариантов ответа

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Вариант ответа** |
|  | Некомпетентность персонала |
|  | Высокая стоимость услуг |
|  | Некачественное исполнение непосредственных обязанностей |
|  | Отсутствие оперативности в оказании услуг |
|  | Другое |

### 

### 3. Какие параметры стали для Вас определяющими при выборе нашей компании?

Возможен выбор нескольких вариантов ответа

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Вариант ответа** |
|  | Выбрал Вас случайным образом |
|  | Активная реклама в СМИ |
|  | Звучное название компании |
|  | Рекомендации друзей или знакомых |
|  | Удобное расположение офиса |
|  | Высокий уровень обслуживания |
|  | Уникальность предоставляемых услуг |
|  | Хорошая репутация компании |

### 

### 4. Что для Вас является гарантией высокого качества услуг?

Возможен выбор нескольких вариантов ответа

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Вариант ответа** |
|  | Активная реклама в СМИ |
|  | Репутация компании на рынке |
|  | Высокие цены за оказание услуг |
|  | Сертификаты, подтверждающие качество |
|  | Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

### 

### 5. Пожалуйста, оцените качество предоставляемых нашей компанией услуг по следующим параметрам

по шкале от 1 до 5, где «5» - наивысший балл

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Затрудняюсь оценить** |
| **Компетентность персонала** |  |  |  |  |  |  |
| **Внимательность к пожеланиям клиента** |  |  |  |  |  |  |
| **Оперативность оказания услуг** |  |  |  |  |  |  |

### 

### 6. Хотели бы Вы появления каких-либо новых услуг в нашей компании?

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Вариант ответа** |
|  | Да, было бы хорошо |
|  | Скорее да, чем нет |
|  | Трудно сказать, да или нет |
|  | Скорее нет, чем да |
|  | Нет, мне больше ничего не нужно |

### 

### 7. Какие именно услуги это могли бы быть?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### 8. Ваши предложения по улучшению качества предоставляемых компанией услуг

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Просьба заполненную анкету направить по электронной почте Е-mail:* [*tk56@tk56.ru*](mailto:tk56@tk56.ru)

Спасибо за Ваши ответы и время, потраченное на заполнение анкеты!

С уважением, компания ООО «ТЕХНОКОМ»

