

Anketa o zadovoljstvu kupaca

Broj dokumenta: PD.OB.001,
Revizija: 02, zamjenjuje reviziju: 01

ANKETA O ZADOVOLJSTVU KUPACA
Obrazac

Datum izdavanja: 18.11.2015,
primjena od: 19.11.2015,
važi do: _____
Stranica: 1 od 3



Poštovani,

KOWLANATUR d.o.o. je oduvijek nastojala ispuniti sva vaša očekivanja.

Kako bismo saznali koliko smo u tome uspješni i kako bismo ostvarili još bolju suradnju, molimo Vas da popunite ovaj upitnik te popunjenog vratite na :

fax. 01 5516415 ili na našu e-mail adresu: uprava@kowlanatur.hr

O ISTRAŽIVANJU						
		Osijek	Rijeka	Split	Zagreb	
1.	Regija					
2.	Prodajno mjesto					
3.	Komercijalni predstavnik					
4.	Datum					
OPĆENITO O TVRTKI						
		Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	Potpuno se slažem
5.	Naši proizvodi zadovoljavaju vaše potrebe					
6.	Brzo odgovaramo na sve vaše zahtjeve					
7.	Naši proizvodi su odgovarajuće kvalitete					
8.	Rad s nama smatrate jednostavnim					
9.	Pouzdana smo i točni kod isporuke					
10.	Nudimo dobru kvalitetu za dobru cijenu					
U posljednjih 6 mjeseci dogodilo se slijedeće: zaokružite broj ispod ponuđenog odgovora koji odgovara na pitanje o onome što se dogodilo.						
Nakon što odgovorite sa DA ili NE. Ukoliko je odgovor NE zaokružite broj ispod ponuđenog odgovora koji objašnjava koliko se puta dogodio neželjeni događaj						
O KRIVIM ISPORUKAMA						
		Da		Ne		
11.	Isporučili smo Vam pogrešnu robu					
		od 1-3 puta	od 4-10 puta	od 11-25 puta	od 26-50 puta	više od 50 puta
12.	Koliko puta smo Vam isporučili pogrešnu robu?					



Anketa o zadovoljstvu kupaca

Broj dokumenta: PD.OB.001,
Revizija: 02, zamjenjuje reviziju: 01

ANKETA O ZADOVOLJSTVU KUPACA
Obrazac

Datum izdavanja: 18.11.2015,
primjena od: 19.11.2015,
važi do: _____
Stranica: 2 od 3



O PAKIRANJU						
		Da		Ne		
13.	Roba nije bila dobro zapakirana					
		od 1-3 puta	od 4-10 puta	od 11-25 puta	od 26-50 puta	više od 50 puta
14.	Koliko puta roba nije bila dobro zapakirana ?					
O KAŠNENJU SA ISPORUKOM						
		Da		Ne		
15.	Kasnili smo s isporukom					
		od 1-3 puta	od 4-10 puta	od 11-25 puta	od 26-50 puta	više od 50 puta
16.	Koliko puta smo kasnili sa isporukom ?					
O BRZINI ODGOVORA NA UPIT						
		Da		Ne		
17.	Nismo odgovorili na vaš upit u roku od maksimalno 7 dana					
		od 1-3 puta	od 4-10 puta	od 11-25 puta	od 26-50 puta	više od 50 puta
18.	Koliko puta nismo odgovorili na Vaš upit u roku od maksimalno 7 dana?					

O KOMERCIJALNIM PREDSTAVNICIMA TVRTKE						
		Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	Potpuno se slažem
19.	Redovito me posjećuju					
20.	Predstavljaju proizvode na razumljiv način					
21.	Informiraju me o novim proizvodima					
22.	Zadovoljstvo mi je raditi s njima					



Anketa o zadovoljstvu kupaca

Broj dokumenta: PD.OB.001,
Revizija: 02, zamjenjuje reviziju: 01

ANKETA O ZADOVOLJSTVU KUPACA
Obrazac

Datum izdavanja: 18.11.2015,
primjena od: 19.11.2015,
važi do: _____
Stranica: 3 od 3



Ukoliko imate dodatnih primjedbi, pohvala, upita ili savjeta molimo dopišite:

--

Ime i prezime:		Funkcija:	
Ustanova:			
Datum:			

Zahvaljujemo na vašem trudu i vremenu koje ste izdvojili za popunjavanje ovog upitnika te se radujemo još uspješnijoj suradnji!

KOWLANATUR j.d.o.o.	
ODJEL PRODAJE	
E-mail: uprava@kowlanatur.hr	Telefon: 01 5516415; Fax: 01 5516415

Popunjeni obrazac molimo poslati na: uprava@kowlanatur.hr