Dotazník pro potřeby bakalářské práce

firma Jotis s.r.o. – dodavatel masa a masných výrobků

ZÁKAZNICKÝ SERVIS v souvislosti s dodáním a obdržením zboží

Jak byste ohodnotil/a jednotlivé složky zákaznického servisu podle důležitosti?

(na stupnici 1-6, přičemž 1= nedůležité, 6=extrémně důležité)

Každé číslo použijte jen jednou, ty složky, které pro Vás nejsou důležité vůbec, ohodnoťte nulou (lze použít vícekrát)

Přesná a kompletní dodávka (přesná hmotnost...)	0	1	2	3	4	5	6
Rychlost dodání	0	1	2	3	4	5	6
Skladová dostupnost	0	1	2	3	4	5	6
Způsob zabalení zboží (bezpečnost, design...)	0	1	2	3	4	5	6
Průběžné informace o stavu objednávky	0	1	2	3	4	5	6
Doručení bez poškození	0	1	2	3	4	5	6
Přístup k zákazníkovi (jednání, zodpovězení dotazů...)	0	1	2	3	4	5	6
Cena dodání	0	1	2	3	4	5	6
Jednoduchá, rychlá a příjemná a komunikace	0	1	2	3	4	5	6

Jak byste zhodnotil/a výkon firmy Jotis s.r.o v různých službách a výkon konkurenčních firem?

Ke každé složce zákaznického servisu prosím napište procentuální ohodnocení – kolik procent je splněno z vašeho požadavku na zákaznický servis. Lze přesáhnout 100%, pakliže si myslíte, že firma podává nadstandardní výkon, který je pro vás zbytečný.

Jméno konkurenta uvést můžete, tato položka není povinná

Položky, které jste v předchozí tabulce ohodnotil/a číslem 0 proškrtněte

	Jotis	Konkurent Nowaco
Přesná a kompletní dodávka	90%	85%
Rychlost dodání	100%	95%
Skladová dostupnost	95%	80%
Způsob zabalení zboží	65%	100%
Průběžné informace o stavu objednávky		
Doručení bez poškození	85%	90%
Přístup k zákazníkovi	100%	80%
Cena dodání	75%	80%
Jednoduchá, rychlá a příjemná a komunikace	100%	90%

Vaše celková spokojenost s Jotisem	95%