## АНКЕТА

**Оценка удовлетворённости Потребителя продукцией/услугами АО «Криогенмаш»**

Отметьте, пожалуйста, те цифры в таблице, которые выражают Ваше мнение по заданным вопросам.

Важность с точки зрения Потребителя:

1 – самая низкая; 2 – необходимая; 3 – средняя; 4 – высокая; 5 – самая высокая.

Оценка исполнения:

1 – очень плохое; 2 – не подходящее или совсем неподходящее исполнение;

3 – адекватное исполнение, отвечает требованиям; 4 – очень хорошее исполнение, заказчик доволен;

5 – лучшее в своём классе, устанавливает новые стандарты исполнения.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Аспекты деятельности предприятия** | **Важность с точки зрения Потребителя** | **Оценка исполнения предприятием** | **Коммента-рии к оценке** |
|  | Чувствовали ли Вы, что являетесь для нас важным клиентом? | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Соответствие качества поставленной нами продукции установленным требованиям (условиям договора и нормативным документам). | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Выполнение требований к специальным характеристикам продукции. | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Удобство эксплуатации поставленной нами продукции. | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Своевременность осуществления поставки продукции. | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Оперативность проведения нами работы по вашим запросам. | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Оперативность рассмотрения нами замечаний и претензий по качеству. | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Оперативность рассмотрения замечаний и претензий по срокам поставки продукции. | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Удовлетворенность нашей ценовой политикой | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Удовлетворенность условиями доставки нашей продукции. | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Удовлетворенность качеством проведенных работ (шеф-монтаж, авторский надзор, ПНР) | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Удовлетворенность качеством сервисного обслуживания (техническое обслуживание, гарантийный ремонт и т.д.) | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Оценка нашего предприятия как надёжного поставщика | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Возможность дачи рекомендаций другим потребителям приобрести нашу продукцию | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |
|  | Как Вы оцениваете компетентность наших сотрудников, контактировавших с Вами? | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |  |

Укажите компании, которые, с вашей точки зрения, являются альтернативными поставщиками АО «Криогенмаш».

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

Насколько для вас важно, чтобы поставщиком необходимого оборудования являлась **отечественная компания**, что подразумевает:

* + локальный склад запчастей
  + оперативные консультации специалистов на месте работы оборудования
  + низкая валютная составляющая в цене
  + проектирование оборудования в соответствии с российскими нормами
  + получение разрешений контролирующих технический/производственный процесс органов?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*(1 – абсолютно неважно; 10 – крайне важно)*

Если важно (5 и более), то что из перечисленного (или иное) наиболее ценно:

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Что вы считаете ключевым направлением, в котором надо двигаться АО «Криогенмаш»? (предложения и замечания):

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Если вы хотите сообщить что-то дополнительно или вам удобнее дать ответы на вопросы в свободной форме – просим связаться с начальником отдела стратегического маркетинга и PR АО «Криогенмаш», тел: +7 (495) 505-93-33 (доб. 24-45)

Продукция, по которой дана оценка

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

|  |  |
| --- | --- |
| Сведения о себе: | |
| Наименование Вашей организации |  |
| Должность, ФИО лица, заполнившего анкету |  |
| Ваш контактный телефон (e-mail) |  |
| Дата заполнения анкеты, подпись |  |