

## CHESTIONAR DE EVALUARE

a satisfacției clientului

Nr. crt.	ÎNTREBARE	RĂSPUNS			
<b>A</b>	<b>Cat de mulțumit sunteți de:</b>	<b>Foarte mulțumit</b>	<b>Mulțumit</b>	<b>Nemulțumit</b>	<b>Foarte nemulțumit</b>
1	Calitatea produselor și serviciilor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Modul cum au fost transpuse nevoile și cerințele dvs.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Respectarea termenelor de execuție și livrare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Modul cum sunt respectate condițiile de ambalare, păstrare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Modul de rezolvare a reclamațiilor referitoare la produse și servicii	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B</b>	<b>Ati recomanda firma noastra altor clienti?</b>	<b>Categoric DA</b>	<b>Probabil DA</b>	<b>Probabil NU</b>	<b>Categoric NU</b>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C</b>	<b>Comparativ cu alte firme produsele și serviciile noastre sunt?</b>	<b>Mult mai bune</b>	<b>Mai bune</b>	<b>Mai puțin bune</b>	<b>Mult mai slabe</b>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D</b>	<b>Cate reclamatii ati formulat in ultimul an referitor la calitatea serviciilor/produselor?</b>	<b>0</b>	<b>&lt;3</b>	<b>3=6</b>	<b>&gt;6</b>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>E</b>	<b>Considerati ca personalul firmei noastre:</b>	<b>Totdeauna</b>	<b>Descori</b>	<b>Uneori</b>	<b>Niciodata</b>
1	A dat dovada de profesionalism?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	A raspuns prompt la solicitarile dvs.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	A rezolvat toate problemele cerute de dvs.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nume client:

Persoana de contact:

Adresa de e-mail:

Data: