

**CHESTIONAR DE EVALUARE**  
a satisfacției clientului

| Nr. crt. | ÎNTREBARE  | RĂSPUNS                  |                          |                          |                          |
|----------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|          |  | Foarte multumit          | Multumit                 | Nemultumit               | Foarte nemultumit        |
| <b>A</b> | <b>Cat de mulțumit sunteți de:</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>Categorie DA</b>      | <b>Probabil DA</b>       | <b>Probabil NU</b>       | <b>Categorie 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 reclamații 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: