

Szanowni Państwo!

Uprzejmie prosimy o wypełnienie ankiety badającej satysfakcję i oczekiwania Klientów PKGKŁ Sp. z o.o. Ankieta jest anonimowa, a jej wypełnienie dobrowolne. Państwa odpowiedzi będą dla nas bardzo pomocne przy podejmowaniu działań mających na celu podwyższenie satysfakcji klientów ze świadczonych przez nas usług, a także spełnienie Państwa oczekiwań wobec naszego Przedsiębiorstwa.

Serdecznie zachęcamy do udziału w ankiecie.

1. Czy kontaktował/a się Pan/i z nami w okresie ostatnich 12 miesięcy?

- tak
- nie /prosimy rozpocząć wypełnianie ankiety od punktu 5/

2. W jakiej sprawie kontaktował/a się Pan/i z nami?

- Umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków
- Opłata za usługi
- Zarządzanie oraz administrowanie nieruchomościami
- Kwestie techniczne (jakie ?.....)
- Korzystanie z usług (jakich ?.....)
- Inne:

3. Na jakie trudności napotkał/a Pan/i w kontaktach z nami?

- Musiałem/am wyjaśniać sprawę więcej niż jeden raz
- Zostałem/am skierowany/a do niewłaściwej osoby/wydziału/zespołu
- Nie napotkałem/am na żadne trudności
- Inne:.....

4. Proszę ocenić jakość obsługi klienta (kompetencje pracownika, uprzejmość, sprawność obsługi):

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Przeciętnie
- Źle, dlaczego
- Inne:.....

5. Co oceniają Państwo w naszej firmie pozytywnie (P), a co negatywnie (N)? (prosimy zaznaczyć w kółeczku P lub N)

- P N** Lokalizacja i warunki lokalowe (możliwość parkowania, położenie siedziby)
(uwagi:.....)
- P N** Godziny obsługi klientów (preferowane godziny:.....)
- P N** Czas załatwienia sprawy (uwagi:.....)
- P N** Dostępność wzorów, formularzy dokumentów (na stronie internetowej, w siedzibie)
uwagi:.....
- P N** Możliwość otrzymania faktury bez wychodzenia z domu (wydruk przez inkasenta/e-faktura)
- P N** Możliwość dokonania płatności przelewem elektronicznym
- P N** Dostępność informacji o ofercie (w siedzibie, na stronie internetowej)
- P N** Inne:.....

6. Jakie nowe usługi chciałby/aby Pan/i aby nasz firma wprowadziła do swojej oferty?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Usługi blacharsko – dekarские | <input type="checkbox"/> Usługi remontowe instalacji wod-kan, c.o. |
| <input type="checkbox"/> Usługi ślusarskie | <input type="checkbox"/> Usługi elektryczne |
| <input type="checkbox"/> Usługi murarskie (w tym rozbiórkowe) | <input type="checkbox"/> Usługi projektowe branży sanitarnej |
| <input type="checkbox"/> Usługi malarskie | <input type="checkbox"/> Budowa przyłączy wodociągowych i |
| <input type="checkbox"/> Usługi asenizacyjne (opróżnianie
tzw."szamb"), | kanalizacji sanitarnej |
| | <input type="checkbox"/> Usługi deratyzacji, dezynsekcji, dezynfekcji |

- Koszenie trawników
- Usługi porządkowe (jakie?.....)
- Inne, jakie:.....

7. Jakimi informacjami dotyczącymi naszej firmy byłiby Państwo zainteresowani?

.....

8. Z jakich kanałów dostępu do informacji Państwo korzystacie / chcielibyście korzystać?

- Strona www PKGKŁ Sp. o.o. (www.pkgkl.pl)
- Media społecznościowe, jakie:.....
- Tablica ogłoszeń w PKGKŁ Sp. o.o.
- Kontakt telefoniczny
- Prasa miejscowa
- Gazetka (kwartalnik) wydawana przez PKGKŁ Sp. o.o.
- Banery reklamowe / ulotki reklamowe
- Rozmowa z pracownikiem w siedzibie PKGKŁ Sp. z o.o.
- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta

9. Jak ocenia Pan/i naszą stronę internetową: www.pkgkl.pl? (czytelność, dostępność informacji)

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Przeciętnie
- Źle, dlaczego.....
- Nie przeglądałem/am
- Uwagi:

10. Czy ma Pan/i inne uwagi (proponycje) dotyczące PKGKŁ Sp. z o.o.?

.....

.....

11. Prosimy o zaznaczenie czynników, które kojarzą Państwo z naszym Przedsiębiorstwem:

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Profesjonalizm | <input type="checkbox"/> niefachowe | <input type="checkbox"/> wysoka jakość usługi |
| <input type="checkbox"/> niska jakość usług | <input type="checkbox"/> wiarygodne | <input type="checkbox"/> zawodne |
| <input type="checkbox"/> dobry pracodawca | <input type="checkbox"/> przyjazne klientom | <input type="checkbox"/> zaściankowe |
| <input type="checkbox"/> nieprzyjazne klientom | <input type="checkbox"/> nowoczesne | <input type="checkbox"/> elastyczne |
| <input type="checkbox"/> terminowość | <input type="checkbox"/> niezetelność | <input type="checkbox"/> nieelastyczne |
| <input type="checkbox"/> Inne:..... | | |

METRYCZKA

Wiek:

- Poniżej 25 lat
- 25-44 lat
- 45-64 lat
- 65 lat i więcej

DZIĘKUJEMY ZA POŚWIĘCONY CZAS

Wypełnioną ankietę prosimy o wrzucenie do pojemnika z napisem wypełnione ankiety, przekazanie pracownikowi lub przesłanie pocztą elektroniczną na adres: **biuro@pkgkl.pl**.