****

**Опрос по удовлетворенности потребителей**

**по электропоездам**

**АНКЕТА №**

*В целях повышения качества выпускаемой нами продукции и усовершенствования процесса взаимодействия с нашими клиентами, предлагаем Вам оценить электропоезда, выпускаемые нашей компанией.*

*Заполнение данной анкеты не накладывает каких-либо обязательств на респондента.*

*Пожалуйста, оцените каждый критерий по 5-ти балльной шкале по степени удовлетворенности от «1» – полное отсутствие удовлетворенности до «5» – отличная удовлетворенность. Укажите важность данного критерия с Вашей точки зрения и сравните нас с конкурентными поставщиками электропоездов.*

1. **Оценка продукции ООО "Уральские локомотивы"**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворённость** | | **Важность** | | **По сравнению с главными конкурентами** | |
|  | отлично | **5** | важно | **«+»** | лучше | **«+»** |
| хорошо | **4** |
| удовлетворительно | **3** | менее важно | **«0»** | одинаково | **«0»** |
| не удовлетворительно | **2** | неважно | **«-»** | хуже | **«-»** |
| полное отсутствие | **1** |
| * Привлекательность продукции |  | |  | |  | |
| * Инновационность |  | |  | |  | |
| * Качество продукции |  | |  | |  | |
| * Комфорт для пассажиров |  | |  | |  | |
| * Удобства для маломобильных пассажиров |  | |  | |  | |
| * Комфорт и функциональность санузла |  | |  | |  | |
| * Условия работы локомотивной бригады |  | |  | |  | |
| * Наличие и актуальность документации |  | |  | |  | |
| **Ваши комментарии:** | | | | | | |

1. **Оценка клиентоориентированности ООО "Уральские локомотивы"**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворённость** | | **Важность** | | **По сравнению с главными конкурентами** | |
|  | отлично | **5** | важно | **«+»** | лучше | **«+»** |
| хорошо | **4** |
| удовлетворительно | **3** | менее важно | **«0»** | одинаково | **«0»** |
| не удовлетворительно | **2** | неважно | **«-»** | хуже | **«-»** |
| полное отсутствие | **1** |
| **Индивидуальное обслуживание клиентов** | | | | | | |
| * Ориентация на клиентов (понимание требований клиентов) |  | |  | |  | |
| * Эффективность согласования решений (скорость реагирования, гибкость при изменениях объёма работ и поставок) |  | |  | |  | |
| * Компетентность представителей (убедительное деловое поведение, умение решать проблемы, квалификация сотрудников в техническом плане) |  | |  | |  | |
| * Коммуникация (доверие, готовность предоставления информации) |  | |  | |  | |
| * Соблюдение сроков поставок |  | |  | |  | |
| **Ваши комментарии:** | | | | | | |
| **Работы в рамках гарантийного обслуживания** | | | | | | |
| * Оперативность реагирования на технические проблемы |  | |  | |  | |
| * Качество обслуживания |  | |  | |  | |
| * Наличие запасных частей |  | |  | |  | |
| * Сроки исполнения работ по гарантийным случаям |  | |  | |  | |
| * Компетентность персонала, осуществляющего работы по гарантийному обслуживанию |  | |  | |  | |
| **Ваши комментарии:** | | | | | | |

1. **Дополнительные вопросы:**

*Ваши предложения по улучшению системной работы предприятия и   
качества выпускаемой продукции:*

1. **Информация о клиенте:**

Наименование предприятия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование продукции (серия электропоезда) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заполнения «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

*Можем ли мы связаться с Вами для получения подробной информации?*

*да нет*

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за заполнение анкеты***

***Анкету просим направить по адресу:***

E-Mail: [opros\_potrebitel@ulkm.ru](mailto:opros_potrebitel@ulkm.ru)

ООО «Уральские локомотивы»

624090, Свердловская область

г. Верхняя Пышма, ул. Парковая, 36

Факс: +7 (343) 379-41-27

Контактный телефон: +7 (34368) 97-466