



Уважаемый клиент!

Мы хотим, чтобы Вы знали, что мы высоко ценим долгосрочные взаимовыгодные отношения между нашими компаниями. АО «Техснабэкспорт» считает своим долгом обеспечивать своего клиента лучшим продуктом и сервисом. В связи с этим мы хотели бы, чтобы Вы заполнили нашу Анкету удовлетворенности потребителей. Ваши ответы позволят нам оценить качество наших услуг, как надежного поставщика, понять, как клиенты оценивают нашу деятельность, и определить пути улучшения наших услуг и продуктов.

Анкета составлена таким образом, чтобы Вы могли оценить добавить или отметить неприменимость критериев оценки в Анкете и провести оценку по двум параметрам:

- оценка важности критерия оценки для Вашей компании (по умолчанию установлено значение «Важно»);
- оценка исполнения критерия АО «Техснабэкспорт», как поставщиком.

По каждому критерию следует выбрать наиболее подходящий вариант из выпадающего списка.

В случае, если оцениваемый критерий не соответствует ожидаемому уровню, просим Вас представить комментарии, конкретизировать суть проблемы.

В специальном поле «Другие критерии» просим Вас дополнить анкету теми критериями, которые Вы хотели бы оценить в рамках взаимодействия с АО «Техснабэкспорт».

Обращаем Ваше внимание на то, что данная Анкета относится к оценке качества исполнения поставок продукции по действующим контрактам с Вашей компанией.

Ваше мнение очень важно для нас.

Мы благодарны Вам за готовность к сотрудничеству, затраченное время для оценки нашей деятельности и обратную связь.

Анкета удовлетворенности заказчика

Наименование компании:	
Контракт:	
ФИО респондента:	
Должность респондента:	
e-mail:	
Дата проведения оценки:	

1. Соблюдение контракта на поставку продукции

Критерий	Важность критерия	Оценка соответствия контракту
Соответствие продукта требованиям Контракта		
<i>Комментарии</i>		
Соблюдение установленных Контрактом сроков поставки продукции		
<i>Комментарии</i>		

2. Соблюдение контракта на оказание услуг

Критерий	Важность критерия	Оценка соответствия контракту
Соответствие оказанных услуг требованиям Контракта (если применимо)		
<i>Комментарии</i>		
Соблюдение установленных Контрактом сроков оказания услуг (если применимо)		
<i>Комментарии</i>		

3. Поставки

Критерий	Важность критерия	Оценка исполнения
Своевременность и полнота информации в отношении логистики поставок		
<i>Комментарии</i>		
Обеспечение сохранности Вашего транспортного оборудования (если применимо)		
<i>Комментарии</i>		

4. Качество коммуникации

Критерий	Важность критерия	Оценка исполнения
Оперативность получения обратной связи/ответа от работников АО «Техснабэкспорт» на Ваши запросы/обращения		
<i>Комментарии</i>		
Качество и полнота информации, предоставленной в ответ на Ваши запросы/обращения		
<i>Комментарии</i>		
Корректность ведения деловой переписки (направление запросов на предоставление информации с учетом деловой практики реагирования на запросы и т.п.)		
<i>Комментарии</i>		

Другие критерии

(пожалуйста, дополните анкету критериями, которые Вы хотели бы оценить в рамках взаимодействия с АО «Техснабэкспорт»)

Критерий	Важность критерия	Оценка исполнения
Положительные моменты во время взаимодействия		
<i>Комментарии</i>		
<i>Комментарии</i>		
<i>Комментарии</i>		