

DOTAZNÍK PRO MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

(po vyplnění bude předmětem obchodního tajemství)

Tento dotazník slouží k měření spokojenosti zákazníků v souladu s požadavky norem ČSN EN ISO 9000: 2001.

1. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE O ZÁKAZNÍKOVĚ

Název firmy:	Právní forma firmy:
Sídlo firmy:	IČO:

2. DRUH VÝROBKŮ NH, KTERÝ JE PŘEDMĚTEM VAŠEHO NÁSLEDUJÍCÍHO HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI:

- | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| dlouhé výrobky | <input type="checkbox"/> | důlní ocel. výztuž | <input type="checkbox"/> |
| ploché výrobky | <input type="checkbox"/> | silniční svodidla | <input type="checkbox"/> |
| trubky | <input type="checkbox"/> | | |

Poznámka: Označte křížkem jen jeden druh výrobku. V případě, že odebíráte z NH více druhů výrobků, prosíme o samostatné hodnocení každého z nich.

3. PŘEVÁŽNÉ VYUŽITÍ HODNOCENÉHO DRUHU VÝROBKU:

(označte křížkem)

- | | ANO | NE |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Jako polotovary pro další výrobu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pokud ano, uveďte Váš konečný výrobek: | | |
| b) Jako finální výrobek → pro vlastní použití | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| → pro následný prodej | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Je NH jediným Vaším dodavatelem hodnoceného výrobku | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Pokud máte i jiného / jiné dodavatele, uveďte prosím na vyznačené stupnici pozici NH křížkem (1= nejlepší, 5= nejhorší) | | |

DODAVATEL	1	2	3	4	5
NH					
konkurenční dodavatel 1					
konkurenční dodavatel 2					

4. HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI S PODMÍNKAMI U DODAVATELE:

(označte křížkem u kriteria)

4.1 V oblasti obchodních podmínek Vám

	vyhovuje	spíše vyhovuje	spíše nevyhovuje	nevyhovuje
- rychlost reakce na poptávku (objed.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- rychlost uzavření kupní smlouvy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- dodací lhůta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- přijímání Vámi požadovaného množství	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- sjednání Vámi požadovaného technického provedení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- přístup k požadovaným změnám ke kupní smlouvě	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- způsob komunikace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- sjednané ceny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- platební podmínky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- způsob dopravy (železnice, kamion)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2 Při realizaci kupních smluv jsou z naší strany:

	ANO	NE
- dodržovány sjednané termíny dodávek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- dodržována sjednaná množství	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- vyhovuje způsob komunikace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.3 V oblasti kvalitativních podmínek:

	vyhovuje	spíše vyhovuje	spíše nevyhovuje	nevyhovuje
- dodržování sjednaných kvalitativních podmínek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- způsob ložení, dodávání výrobků	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- způsob zajištění dodávek proti poškození	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.4 Vybavení dodávek průvodními doklady:

• úroveň - přehlednost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• kompletnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• včasnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.5 Přístup při řešení případných nedostatků:

	vyhovuje	spíše vyhovuje	spíše nevyhovuje	nevyhovuje
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. **PORADENSKÁ SLUŽBA ZÁKAZNÍKOVÍ:**

(výrobní program, ceníky, reference, normy atp.)

	vyhovuje	spíše vyhovuje	spíše nevyhovuje	nevyhovuje
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. **VYHOVUJE VÁM NABÍDKA NOVÉ HUTI Z HLEDISKA:**

	vyhovuje	spíše vyhovuje	spíše nevyhovuje	nevyhovuje
- rozměrového sortimentu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- jakostního sortimentu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. **NÁMĚTY NA ZLEPŠENÍ SPOLUPRÁCE NEBO PŘÍPADNÉ SROVNÁNÍ
S KONKURENCÍ**

(volným textem)

8. **DOTAZNÍK VYPLNIL**

Datum:

Funkce:

Jméno:

Podpis: