**Анкета удовлетворенности заказчика**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф.И.О.** |  |
| **Город:** |  |
| **Организация/** **Должность:** |  |
| **E-mail:** |  |
| **Какой период времени Вы являетесь клиентом нашей ИЛ?** | □ Менее 5 месяцев□ Менее 1 года□ 1 год | □ 2 года□ 3 года□ Более 3 лет |
| **Соответствует ли качество наших услуг Вашим требованиям и ожиданиям?** | □ Да, всегда□ Чаще всего да□ Всегда по-разному | □ Чаще всего нет□ Нет |
| **Считаете ли Вы нашу ИЛ надежным партнером?** | □ Да □ Нет □ Не знаю |
| **С какими проблемами в работе с нами Вы сталкиваетесь?** | □ Проблем нет□ Несоблюдение сроков □ Высокая стоимость | □ Несоответствие качества услуги□ Недостаточная ответственность  персонала |
| **Устраивают ли Вас сроки оказания услуги?** | □ Да, всегда□ Чаще всего да□ Всегда по-разному | □ Чаще всего нет□ Нет  |
| **Ваше мнение о качестве наших услуг в сравнении с другими ИЦ и ИЛ?** | □ Качество превосходит □ Качество не отличается□ Качество уступает |
| **Оперативно ли мы реагируем на Ваши письма и запросы?** | □ Да, всегда□ Чаще всего да□ Всегда по-разному | □ Чаще всего нет□ Нет |
| **Всегда ли наши специалисты в состоянии дать Вам всю нужную информацию?** | □ Да, всегда□ Чаще всего да□ Всегда по-разному | □ Чаще всего нет□ Нет |
| **Что является наиболее важным для Вас при выборе ИЛ?** | □ Надежность ИЛ□ Территориальная близость□ Давние отношения□ Качество услуг | □ Стоимость услуг□ Опыт работы на рынке□ Количество специалистов в ИЛ □ Другое |
| **Что позволило бы Вам обращаться к нам чаще?** | □ Соблюдение сроков □ Более оперативное реагирование на заказы□ Введение дополнительных скидок□ Улучшение качества услуг | □ Снижение стоимости услуг□ Расширение линейки услуг□ Уменьшение времени оказания  услуги□ Другое |
| **Из каких источников Вы обычно получаете информацию о нашей ИЛ и услугах?** | □ Интернет□ Рекомендации  | □ СМИ□ Другое |
| **Удовлетворяет ли всем Вашим требованиям сайт нашего ИЛ?** | □ Да, полностью□ Не обращал внимания□ Некоторой информации не хватает | □ Не знал, что у Вас есть сайт□ Никогда не посещал сайт□ Редко посещаю сайт□ Другое |
| **Ваши замечания и предложения** |  |
|  |
|  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата Подпись