**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