

Dotazník k činnosti laboratoře BETOTECH, s.r.o.

Vážený zákazníku,

vzhledem ke snaze trvale zlepšovat činnost naší zkušební laboratoře a poskytovat klientům kvalitní služby, Vás tímto žádáme o Vaše názory, připomínky a náměty k naší činnosti. Vaše odpovědi budou cenné pro cíle a plány společnosti vedoucí k jejich naplnění.

Dovolujeme si Vás tímto požádat o vyplnění dotazníku, který má za účel zjistit Váš názor na naši činnost a definovat případně nové potřeby a rezervy.

Zakroužkujte, prosím, v dotazníku kód odpověď, popř. variantu odpovědi, která se shoduje s Vaším hodnocením práce laboratoře. Pokud nemáte k dané otázce odpověď, nevyplňujte ji a přejděte k další otázce. V případě označení uveďte slovně Váš názor. U otázek s více variantami vyberte prosím Vašemu názoru tu nejbližší či zvolte do, které kategorie patříte.

Otázky se vztahují jak k činnosti jednotlivých pracovišť, se kterými přicházíte do obchodního styku, tak celé společnosti.

V závěru prosím vyplňte, kterého konkrétního pracoviště se odpovědi týkají, nebo zda se týkají společnosti jako celku.

1. Máte zájem vyplnit pro důvody již výše uvedené tento dotazník?

ANO	1
NE	2

Pokud ano, přejděte k otázce č. 2.1.

Pokud ne, přejděte na stranu 4

⇒

2. PŘEDÁVANÉ VÝSLEDKY

2.1. Vyhovují předávané výstupy (protokoly) Vašim požadavkům?

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
NEVÍM	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

V čem výsledky nevyhovují nebo je třeba je dle Vás doplnit?

.....

2.2. Jsou výsledky předávány v dohodnutých termínech?

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
NEVÍM	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

Jakým způsobem se dá dle Vašeho názoru zlepšit včasnost předávání výsledků?

.....

Dotazník k činnosti laboratoře BETOTECH, s.r.o.

3. SPOLUPRÁCE

3.1. Jsou podle Vás Vaše požadavky laboratoří správně pochopeny?

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
NEVÍM	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

3.2. Co je podle Vás třeba při upřesňování požadavků zlepšit?

- rychlejší reakci na dotaz
- zajistit názornou ukázkou zkušebnímu postupu
- objasnění interpretace výsledku ve vazbě na požadavky norem a předpisů
- rychlost cenové nabídky

Máte jiné další požadavky? Pokud ano, jaké?

.....

3.3. Spolupracuje zkušební laboratoř dostatečně při vyjasňování Vašich požadavků?

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
NEVÍM	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

Existují některé požadavky, které Vám zkušební laboratoř nebyla schopna splnit? Pokud ano, jaké?

.....

3.4. Vyhovuje Vám **rozsah nabízených zkoušek** společnosti Betotech?

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
NEVÍM	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

V čem by bylo možné **rozsah nabízených zkoušek** zlepšit?

.....

3.5. Vyhovuje Vám **forma předávaných dokumentů** – průkazní zkoušky, zprávy, hodnocení shody, návrhy receptur apod. společnosti Betotech?

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
NEVÍM	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

V čem by bylo možné formu předávaných dokumentů zlepšit?

Dotazník k činnosti laboratoře BETOTECH, s.r.o.

.....

3.6. *Vyhovuje Vám **obsah předávaných dokumentů** – průkazní zkoušky, zprávy, hodnocení shody, návrhy receptur apod. společnosti Betotech?*

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
NEVÍM	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

V čem by bylo možné obsah předávaných dokumentů zlepšit?

.....

3.7. *Je třeba v rámci spolupráce se společností Betotech zavést novou formu poradenství pro Vás?*

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
NEVÍM	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

Jakou formu by toto poradenství mohlo mít?

- a. bezplatná linka – call centrum
- b. informační mail adresa
- c. databáze připomínek a nejčastějších otázek

Máte jiné další požadavky? Pokud ano, jaké?

.....

.....

4. KOMUNIKACE

4.1. *Jednají s Vámi naši pracovníci korektně?*

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
NEVÍM	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

V čem je možné jednání pracovníků s Vámi zlepšit?

.....

.....

.....

Dotazník k činnosti laboratoře BETOTECH, s.r.o.

4.2. *Kladou naši pracovníci dostatečně srozumitelné, jasné otázky?*

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
JAK KDY	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

4.3. *Jednají pracovníci laboratoře dostatečně důvěrně?*

URČITĚ ANO	1
SPÍŠE ANO	2
NEVÍM	3
SPÍŠE NE	4
URČITĚ NE	5

4.4. *Při jednání s pracovníky o konkrétní službě (větší zakázka, průkazní zkoušky apod.) preferujete:*

OSOBNÍ KONTAKT	1
E-MAIL (kvalita + zápis)	2
VZÁJEMNOU KORESPONDENCI (rychlost + kvalita + doklad)	3
JINÉ (kvalita + doklad)	4
Prosíme uveďte:	

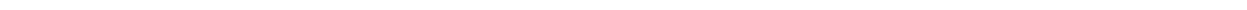
4. *Přejete si projednat další spolupráci osobně?*

Navrhněte termín, místo a příslušnou osobu:

.....

.....

5. Pokud jste na první otázku odpověděli záporně, můžete nám sdělit Váš důvod?
Důvodem je:



Vážený zákazníku, děkujeme Vám za odpovědné vyplnění dotazníku a za všechny Vaše připomínky a náměty k činnosti naší zkušební laboratoře. Následující údaje budou sloužit pro statistické vyhodnocení. Zakroužkujte prosím, kterého pracoviště se Vaše odpovědi týkají:

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1 Beroun | 6 Brno - Bosonohy |
| 2 Most | 7 Brno - kamenivo |
| 3 Trutnov | 8 Cheb |
| 4 Jindřichův Hradec | 9 Klatovy |
| 5 Ostrava | 10 Celá společnost |

Děkujeme za Váš aktivní přístup a cenné názory k tomuto šetření!