



*Značka
která pomáhá*

ANALÝZA SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

T-parket s.r.o.



*Značka
která pomáhá*

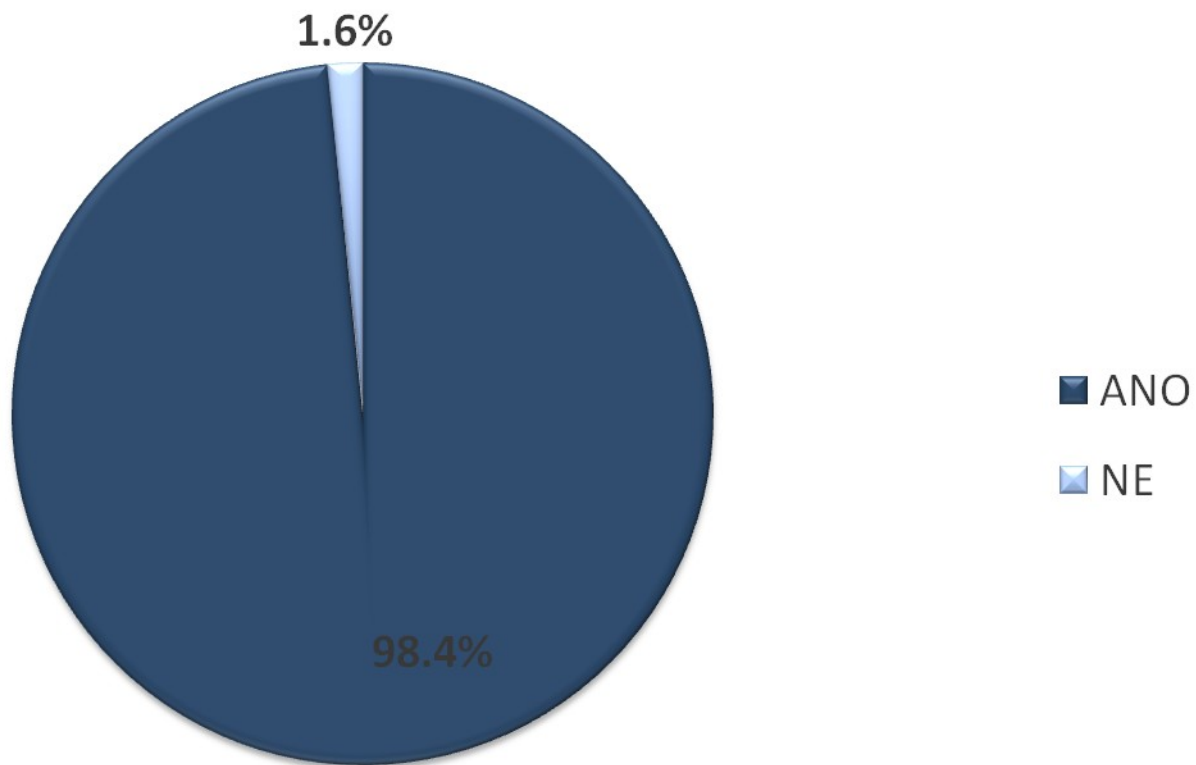
INFORMACE O ANALÝZE

Datum realizace dotazníku:	19.8.-7.9.2010
Forma dotazování:	Telefonicky
Zkoumané období:	2009-2010
Počet zákazníků celkem:	87
Počet oslovených zákazníků :	64
Procento oslovených zákazníků:	74%
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Lenka Paulinyová
Kontaktní telefon:	724 895 080

Popis zakázky

Podlahová krytina
Podlahová krytina
Dvě podlahy
Podlaha
Podlahy v kuchyni, ložnici a předsíni
Podlaha
Podlaha celý byt
Podlaha celý domek i koberce
Podlaha kuchyně a koupelna
Parkety - renovace
Podlahy celého domu
Podlahy
Podlahy
Podlahy kuchyně
Podlahy v celém domě
Podlahy přízemí domu
Podlahy částečně domu
Podlahy - v bytových domech asi 30 bytů
Podlahy domu
Podlahy v celém domě
Podlahy ve většině bytu
Podlaha

Byla zakázka/ spolupráce již dokončena?



Kdy byla spolupráce dokončena?

14 dní zpátky
14 dní zpátky
3 týdny
Měsíc
3 týdny
3 týdny
Měsíc
Pár týdnů
2 týdny
Měsíc
Měsíc
3 měsíce
Měsíc
2 měsíce
3 měsíce
Kolem měsíce
2 měsíce
Půl roku
Kolem půl roka
Kolem půl roka
Rok a půl

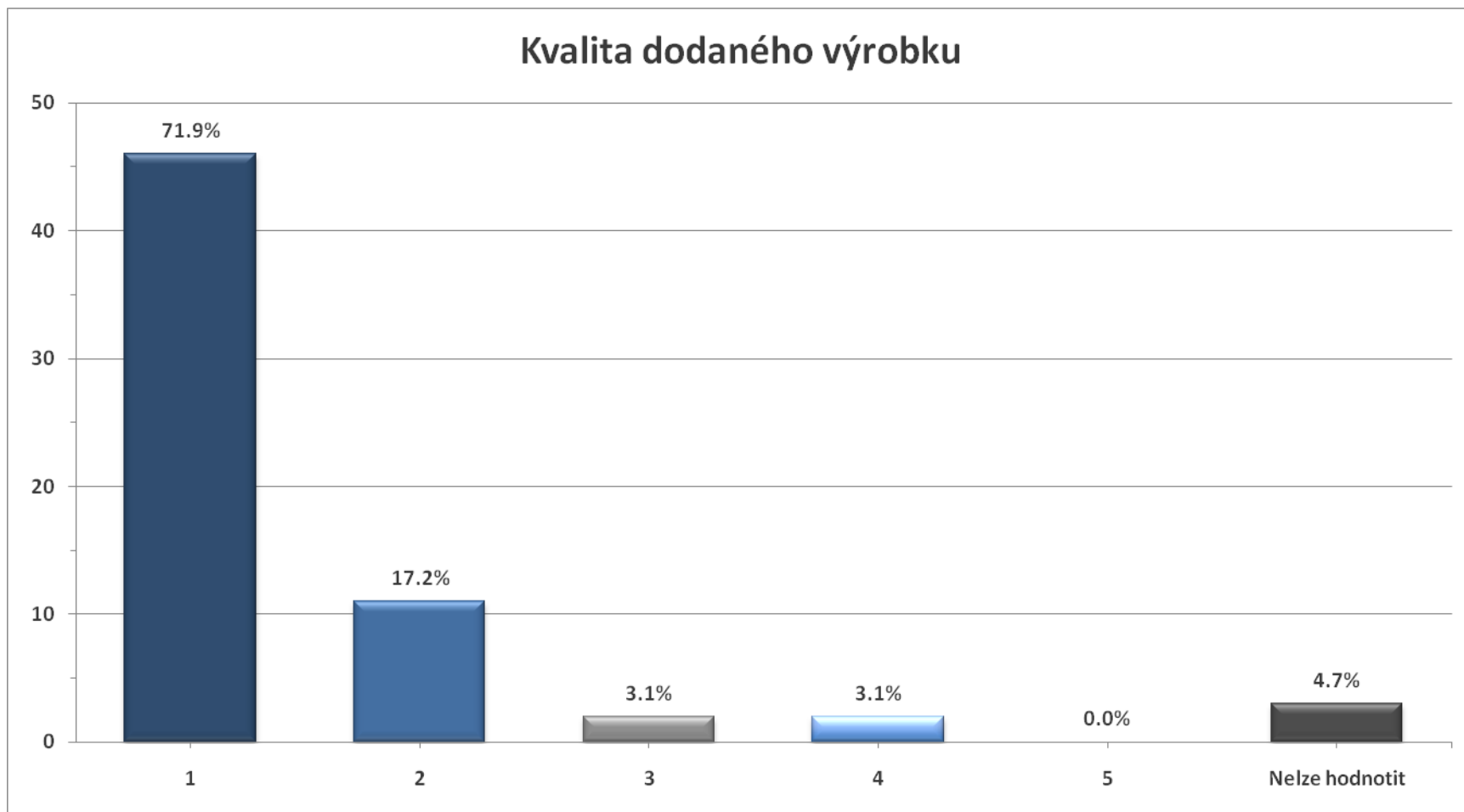
Kdy byla spolupráce dokončena?

Kolem roku
Měsíc
Kolem roku
Rok
Kolem roku
Kolem půl roka
Kolem roku
Kolem půl roka
Rok
Rok
Přes rok
Rok
Kolem půl roka
Půl roku
Rok
Kolem roku
Půl roku
Pár měsíců
Rok
Pár měsíců
2009 a 2010

Kdy byla spolupráce dokončena?

2009
2009 až 2010
2010 červen
2010
2009 podzim
2009
2010
2010
2010
2009
2009
2009
2010
2007, 2008, 2009
2009
2010
2010

Kvalita dodaného výrobku



Kvalita dodaného výrobku- komentář

Byla tam reklamace, celková výměna podlahy.
V podlaze je vidět každý otlaček.
Na podlaze jsou vidět rýhy od hraček.
Kvalita výrobku nebyla taková, jak ji ve firmě prezentovali.
Levná podlaha - ale moje chyba, měl jsem si vybrat dražší podlahu.

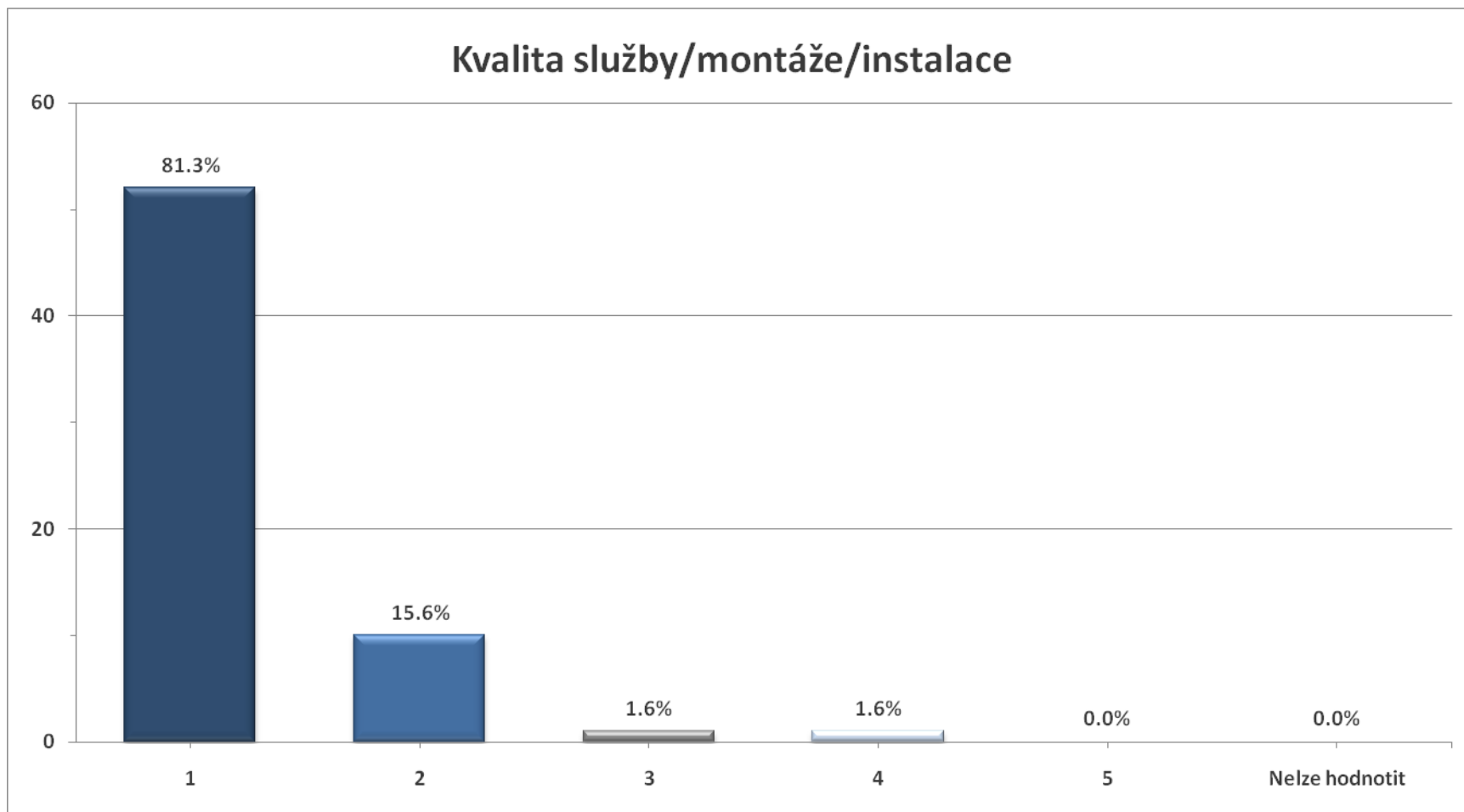


*Značka
která pomáhá*

KVALITA PRODUKTŮ

Vaše produkty se vyznačují perfektní kvalitou, spolehlivostí, odolností. Zákazníci si pochvalují jejich vlastnosti a Vaše výrobky jim slouží k jejich plné spokojenosti. Jisté nedostatky souvisejí především se způsobem užívání produktů některými spotřebiteli, a proto je nelze chápat jako nedostatek kvality.

Kvalita služby/montáže/instalace





*Značka
která pomáhá*

Kvalita služby/montáže/instalace- komentář

Reklamace
Neopatrná pokládka podlahy

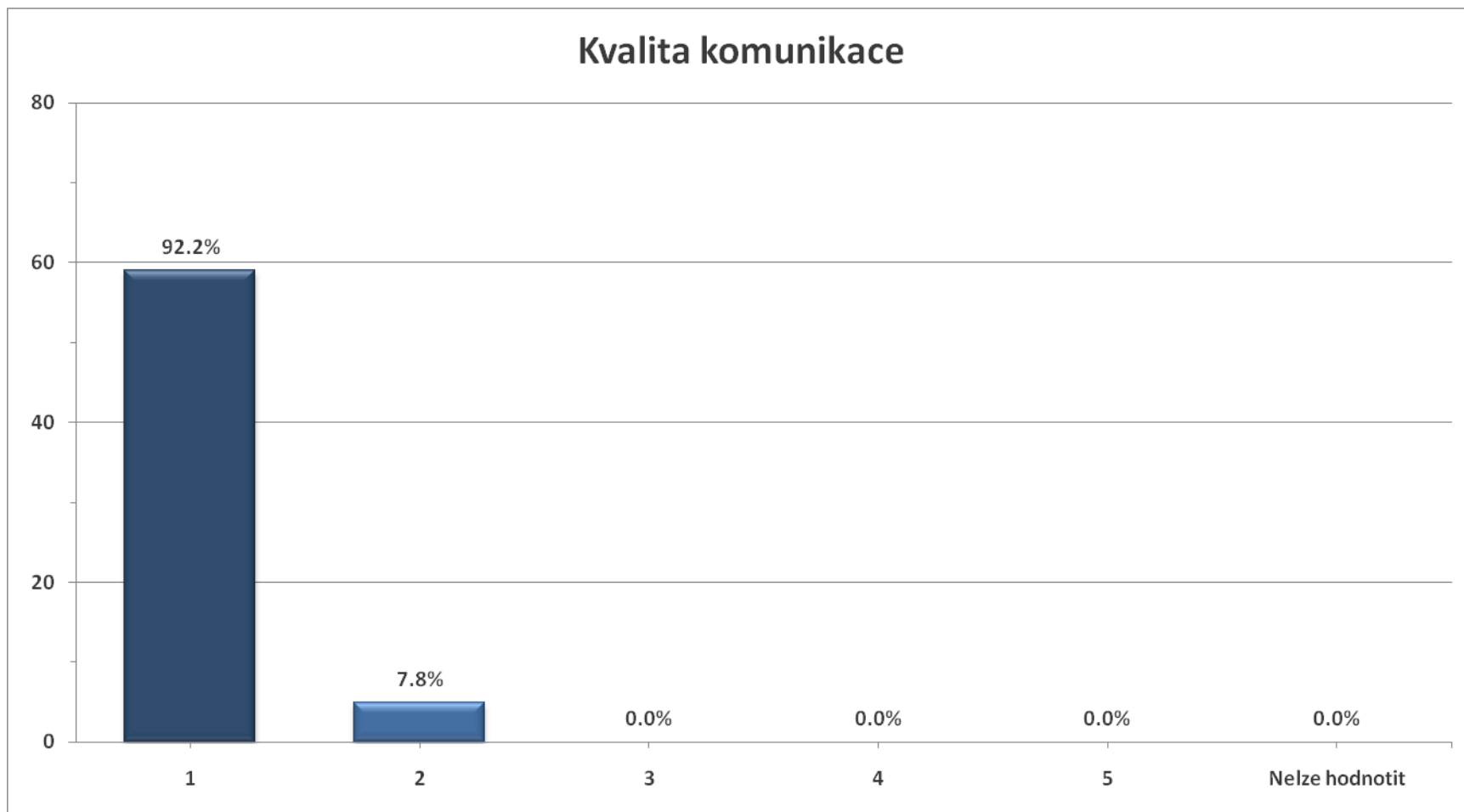


*Značka
která pomáhá*

KVALITA SLUŽBY/ MONTÁŽE/ INSTALACE

Jste odborníci na svém místě. Vaše firma se může pochlubit schopnými lidmi, kteří svou práci odvádějí dobře a nepřehlídí případné chyby. Jste tu pro zákazníka. Nebojíte se změn a neustále zlepšujete svůj service level. Jste vždy připraveni splnit přání a potřeby zákazníka, který tento vstřícný přístup dokáže náležitě ocenit svou loajalitou.

Kvalita komunikace



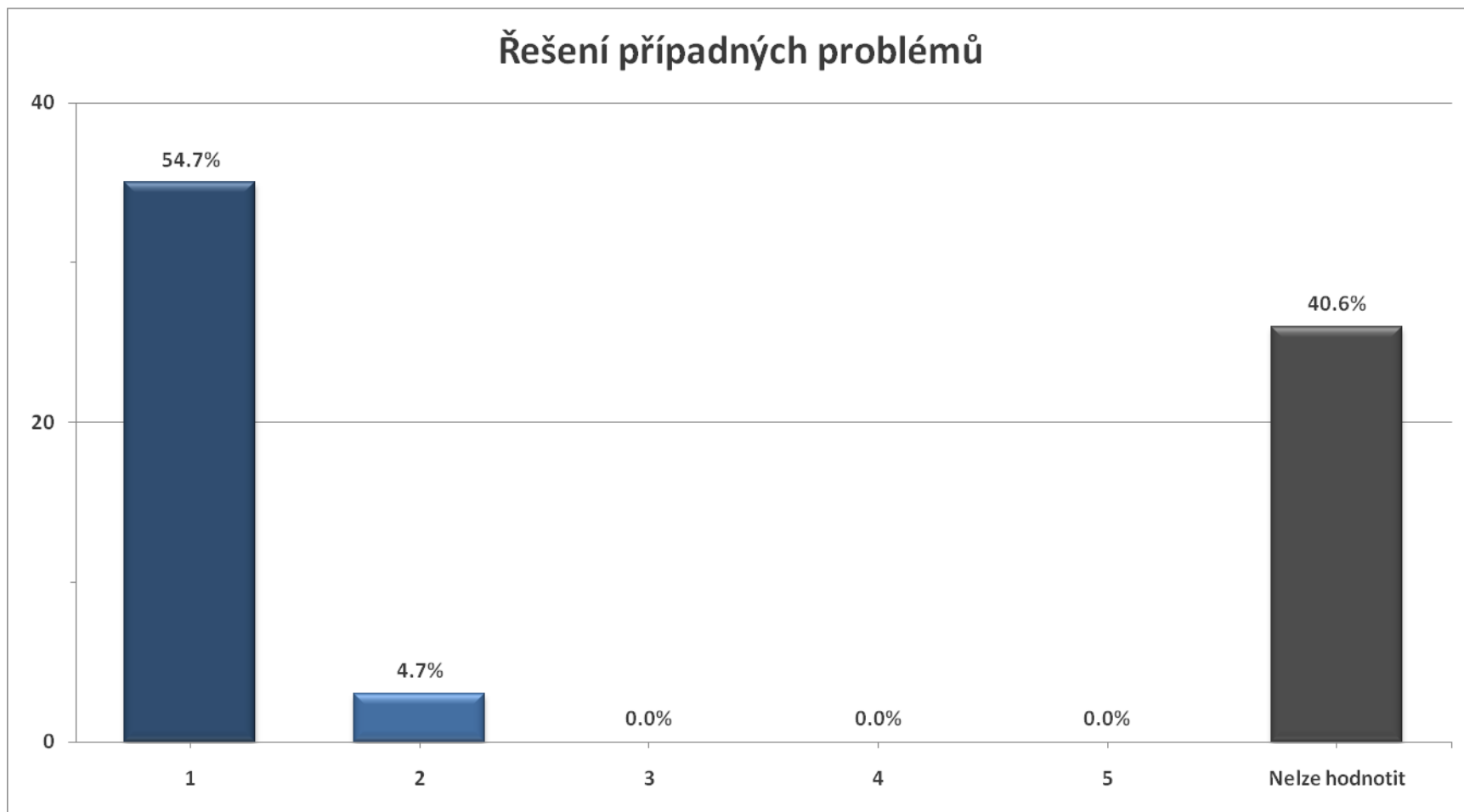


*Značka
která pomáhá*

KVALITA KOMUNIKACE

Vaše firma nemá potíže s komunikací. Ochotně zodpovíte veškeré otázky, jste dostupní na telefonu či e-mailu a kontaktujete své zákazníky v případě potřeby cokoliv vyřešit, zjistit nebo domluvit.

Řešení případných problémů



Dodali se zpožděním nějakou lištu.

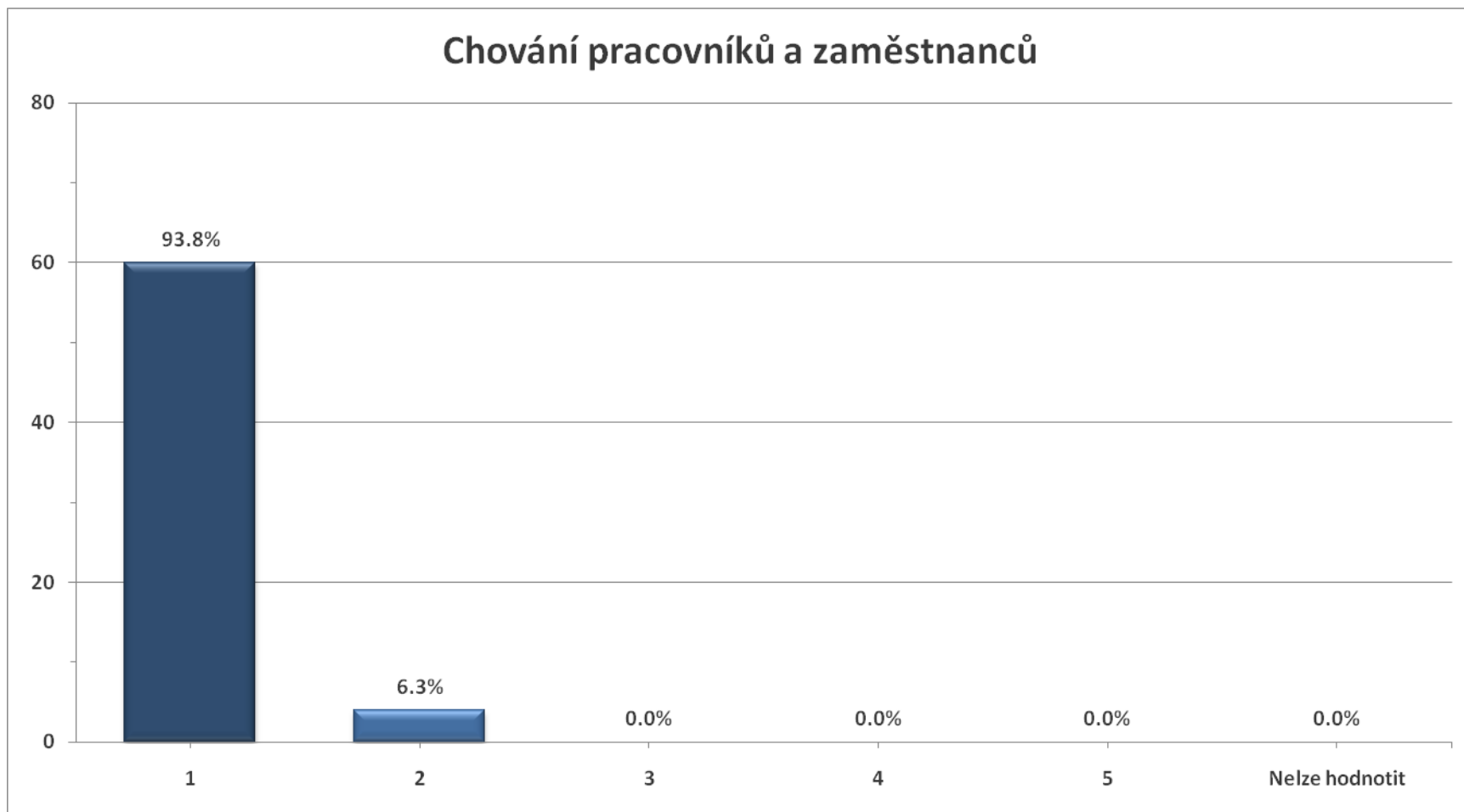


*Značka
která pomáhá*

ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ

Pokud se vůbec nějaké problémy objeví, dokážete pružně reagovat a jste schopni tyto problémy řešit a postarat se o jejich odstranění. Servis a péče o zákazníka je pro Vás samozřejmostí. Vždy si na své „svěřence“ najdete čas.

Chování pracovníků a zaměstnanců



Velice schopní pracovníci.

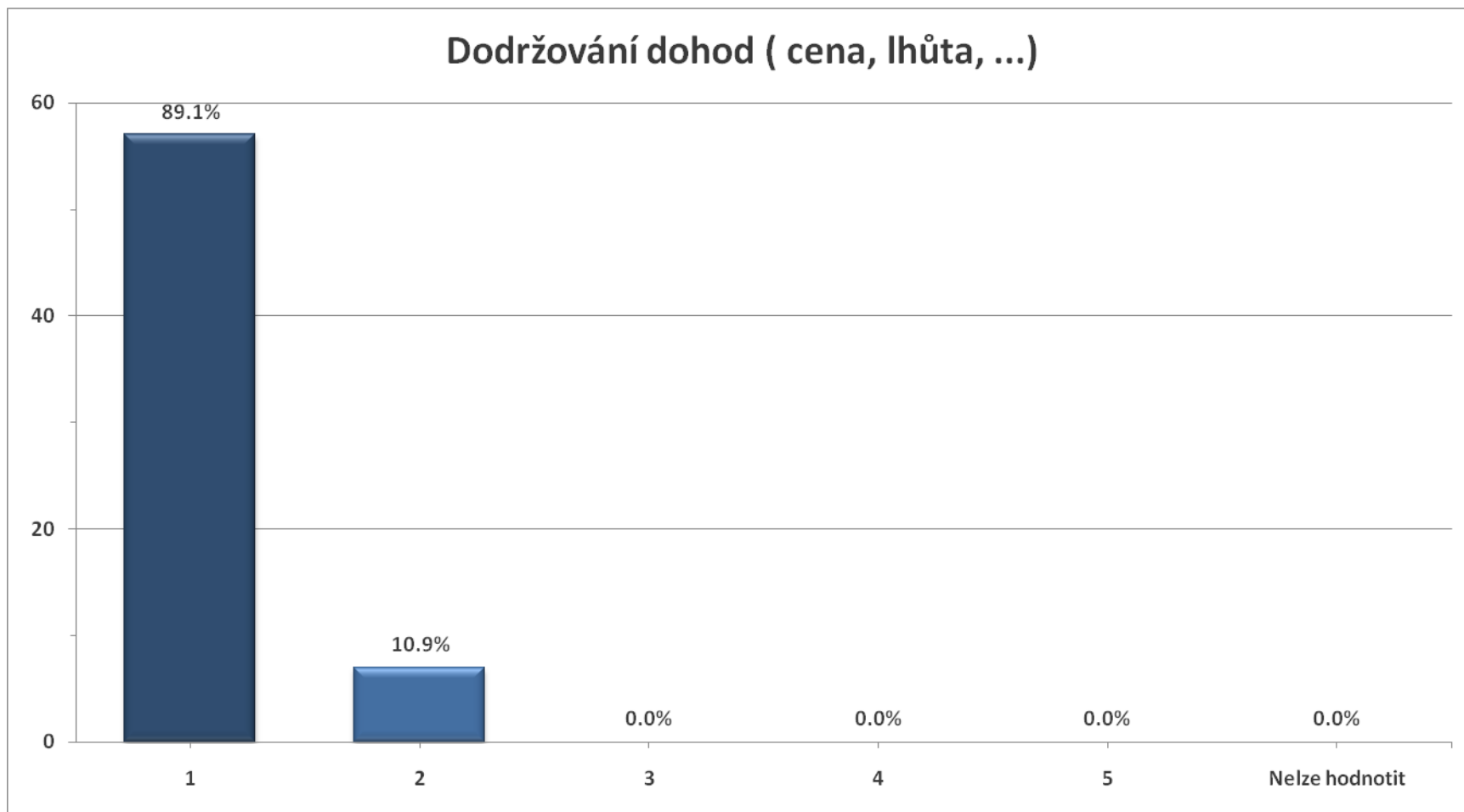


*Značka
která pomáhá*

CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ

Vaši zaměstnanci a kolegové jsou zodpovědní, spolehliví, vstřícní a motivovaní lidé, kterých si určitě vážíte a hýčkáte si je. Vždy jsou tam, kde mají být a můžete jim plně důvěřovat, protože cítí sounáležitost s firmou a se svými zákazníky.

Dodržování dohod (cena, lhůta, ...)





*Značka
která pomáhá*

DODRŽOVÁNÍ DOHOD (CENA, LHŮTA, ...)

Řídíte se heslem: „Neslibuj nic, co nemůžeš splnit“. Ať se to týká nabídky Vašich služeb, dodacích lhůt, termínů dokončení prací nebo zachování slíbených cen. Zákazníci si tohoto přístupu velmi váží.

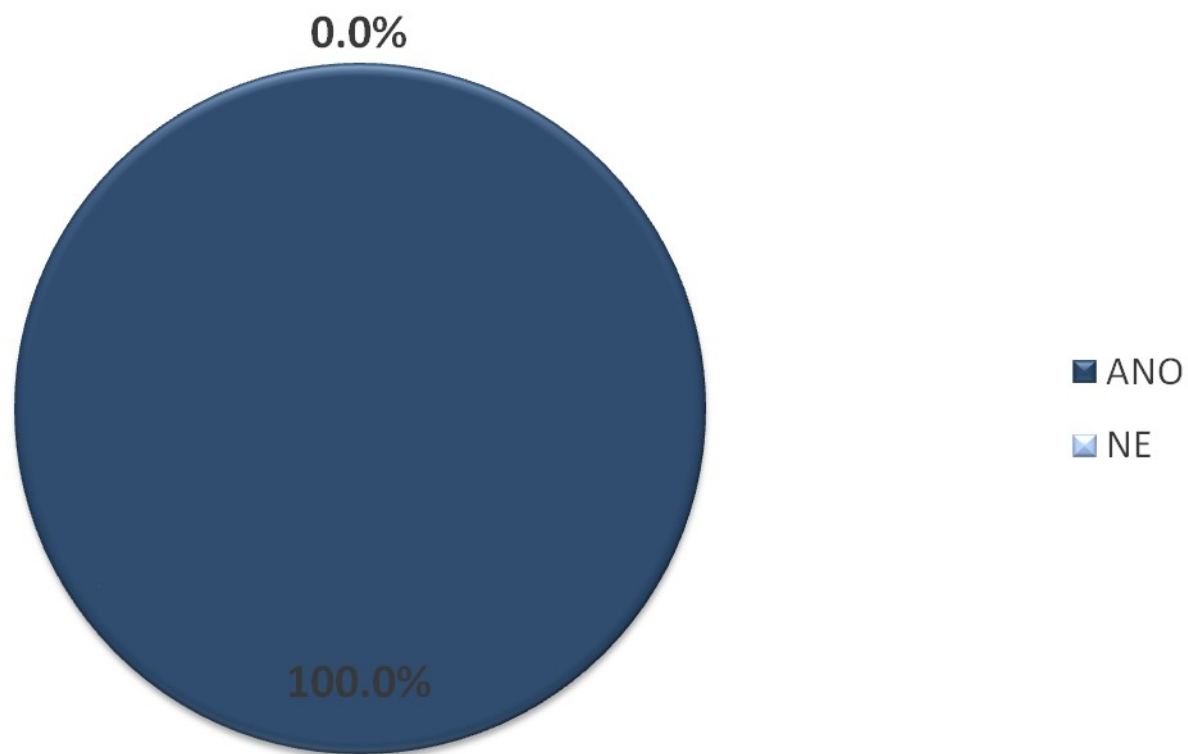
Slovní hodnocení

Byla jsem spokojená.
Byla jsem velice spokojená.
Byl jsem spokojený.
Byla jsem velice spokojená.
Perfektní spolupráce.
Byla jsem velice spokojená.
Perfektní spolupráce.
Perfektní spolupráce.
Perfektní spolupráce.
Byla jsem velice spokojená.
Byla jsem velice spokojená.
Perfektní spolupráce.
Jsem spokojen.
Jsem spokojen.
Jsem spokojena, ráda se na ně obrátím znovu.
Domluvili se se mnou ohledně termínu a ceny, jsem spokojená.
Jsem spokojen s odvedenou prací.
Jsem docela spokojena tak na 90%.
Jsem velmi spokojená.
Udělalí to velice pěkně, jsem spokojen.
Řešili se mnou případné dotazy ,doporučila jsem už firmu dál, jsem velice spokojena.

Slovní hodnocení

Dělali 100% práci,obrátím se na ně ještě znovu s další zakázkou.
Obrátím se na ně ještě v říjnu, byli šikovní a vstřícní, jsem spokojená, doporučila jsem ji.
Jsem velice spokojená.
Jsem spokojená.
Jsem spokojená.
Jsem spokojen.
Práci odvádějí v pořádku,jsem s nimi spokojen,budou dělat i další zakázky v tomto roce.
Jsem spokojen.
Doporučil jsem ji, jsem spokojen.
Jsem spokojen, doporučil jsem ji dvěma známým.
Jsem spokojen.

Doporučujete firmu ostatním?





*Značka
která pomáhá*

CELKOVÉ HODNOCENÍ

Firmu doporučuje: **100%** zákazníků

Finální známka hodnocení je: **1.15**

Společnost **T-parket s.r.o.** dosáhla velice nadprůměrných výsledků, hovořících o naprosté spokojenosti zákazníků. Tuto firmu z výše uvedených důvodů

DOPORUČUJEME JAKO KVALITNÍ
