**АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТА**

***Заранее благодарим Вас за Ваше внимание и сотрудничество.***

1. **Каким видом транспортных услуг Вы пользуетесь?**

* Перевозка грузов ж/д транспортом
* Оперирование ж/д вагонами
* Транспортно-экспедиторское обслуживание
* Мультимодальная перевозка
* Аренда ж/д вагонов/контейнеров

Ответ респондента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Соответствует ли цена оказываемых Вам услуг уровню качества?**

* Да
* Нет
  1. **Если мы не смогли соответствовать Вашим ожиданиям по соотношению цены к качеству, пожалуйста, укажите причину: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Пожалуйста ответьте на несколько вопросов касательно удовлетворенности работой персонала ТОО «DAR RAIL». В процессе оценки, пожалуйста, учитывайте все аспекты, относящиеся к вопросу.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ответьте на вопрос, используя шкалу от 1 до 3, где 1 означает «полностью не удовлетворен», 3 означает «полностью удовлетворен». Вы можете оценить свое мнение, согласно указанным значениям. | | | |
|  | 1 | 2 | 3 |
| скорость предоставления обратной связи |  |  |  |
| качество общей информационной и консультационной поддержки со стороны Службы по развитию бизнеса |  |  |  |
| вежливость и клиентоориентированность сотрудников |  |  |  |
| доступность сотрудников |  |  |  |
| точность и своевременность выставления счетов за оказанные услуги |  |  |  |
| компетентность и квалификация персонала |  |  |  |

1. **Насколько Вы в целом удовлетворены и расцениваете качество предоставляемых услуг ТОО «DAR RAIL»?**

* Полностью не удовлетворен
* Не удовлетворен
* Частично удовлетворен
* Удовлетворен
* Полностью удовлетворен
  1. **Если мы не смогли соответствовать Вашим ожиданиям, укажите, пожалуйста, причину низкой оценки качества предоставляемых услуг. Пожалуйста опишите кратко конкретные примеры, вызывающие у Вас низкую оценку качества: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Была ли у Вас причина для подачи рекламации или претензии в адрес ТОО «DAR RAIL» в течение последних 12 месяцев?**

* Да, я подавал претензии
* Да, но я не подавал жалобы
* Нет, у меня нет претензий, жалоб
* Нет

Ответ респондента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Насколько Вы удовлетворены процессом подачи претензий/жалоб в ТОО «DAR RAIL»?**

* Полностью не удовлетворен
* Не удовлетворен
* Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен
* Удовлетворен
* Полностью удовлетворен

Ответ респондента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **В какой степени Вы согласны со следующим высказыванием: «Услуги были оказаны Вам компанией качественно и по заранее согласованным условиям»**

* Совсем не согласен
* Не согласен
* Скорее согласен, чем не согласен
* Согласен
* Полностью согласен

Ответ респондента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Как и что на Ваш взгляд должно быть улучшено в деятельности нашей Компании и какие шаги необходимо предпринять ТОО «DAR RAIL», чтобы повысить качество оказываемых услуг?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Как Вы оцениваете качество данной анкеты?**

* Отлично
* Не могу судить
* Не удовлетворительно

Ответ респондента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Благодарим за участие в анкетировании!

Предприятие (клиент): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценку провел: Ф.И.О. должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.