|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| UPITNIK ZA PROCENU ZADOVOLJSTVA KORISNIKA |  |  |
| **ZAPIS** | **Datum** | **Broj** |

Poštovani,

Cilj našeg preduzeća je stalno poboljšanje kvaliteta, zaštita životne sredine i bezbednost svakog zaposlenog. U tu svrhu smo implementirali Sistem upravljanja kvalitetom u skladu sa standardom ISO 9001:2008.

Da bismo uspešno ostvarili naše ciljevi smatramo da je od izuzetnog značaja Vaše mišljenje kad su u pitanju naše usluge i proizvodi.

Mi cenimo Vaše poslovanje i želimo da izađemo u susret vašim očekivanjima.

Bićemo Vam izuzetno zahvalni ukoliko ispunite i pošaljete nam sledeći upitnik.

Unapred Vam se srdačno zahvaljujemo na saradnji!

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | S poštovanjem,  VATROSTAL-SIVČEV BILJANA I ORTAK OD KIKINDA |

Podaci o anketiranom korisniku

|  |  |
| --- | --- |
| IME I PREZIME |  |
| ORGANIZACIJA / PREDUZEĆE |  |
| FUNKCIJA |  |
| ADRESA |  |
| TELEFON / FAX |  |
| E-MAIL |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| U |  | dana |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ocenite vaše zadovoljstvo popunjavanjem odgovarajućeg polja.** | | **VEOMA NEZADOVOLJNI** | **NEZADOVOLJNI** | **NEUTRALNI** | **ZADOVOLJNI** | **VEOMA ZADOVOLJNI** |
| **Označite polje sa željenim odgovorom** | | | | |
|  | Odnos naših zaposlenih prema Vama |  |  |  |  |  |
|  | Sposobnostnaših zaposlenih da ispune Vaše zahteve |  |  |  |  |  |
|  | Način komunikacije sa Vama |  |  |  |  |  |
|  | Poštovanje rokova |  |  |  |  |  |
|  | Kvalitet pružene usluge ili kvalitet proizvoda |  |  |  |  |  |
|  | Brzina reagovanja na nove/izmenjene zahteve |  |  |  |  |  |
|  | Brzina i kvalitet rešavanja primedbi/reklamacija |  |  |  |  |  |
|  | Generalna ocena našeg preduzeća |  |  |  |  |  |
|  | Da li biste posebno istakli neku stvar koja vam se sviđa kod nas? | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | Da li biste dali neki predlog za poboljšanje? | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | Da li biste posebno pohvalili nekog zaposlenog? Koga i zašto? | | | | | |
|  | | | | | | |