

	Anketni listić	Zapis br.:
	<b>PROVJERA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA</b>	PZK-
		Datum:

**Način na koji ste saznali za naše proizvode i usluge:**

Popunjava kupac, tako da rubriku iza izjave koju želi označiti, ispuni znakom "X"

Sredstva javnog oglašavanja - internet	Posjeta sajmu	Preporuke drugih kupaca	Već ste bili kupac naših proizvoda i usluga
---	---------------	-------------------------	--

#	Područje provjere	Ocjena				
		Vrlo loše	Loše	Dobro	Vrlo dobro	Odlučno
		1	2	3	4	5

Popunjava kupac, tako da zaokruži razinu ispunjenja zahtjeva, odnosno, očekivanja.

Ugovaranje i Komunikacija		Ocjena				
1	DOSTUPNOST INFORMACIJE O NAŠOJ PONUDI Dostupnost i potpunost informacije o našim uslugama te vrijeme čekanja na ponudu	1	2	3	4	5
	KOREKTNO DEFINIRANJE PONUDE / UGOVORA Točnost, preciznost i jasnoća ponude i/ili ugovora te sukladnost sa traženim ili ranije dogovorenim zahtjevima	1	2	3	4	5
	UVAŽAVANJE ZAHTJEVA KOJI NISU OBUHVAĆENI PONUDOM / UGOVOROM Uvažavanje mogućih dodatnih zahtjeva koji nisu bili obuhvaćeni ponudom/ugovorom	1	2	3	4	5
	SUSRETLJIVOST, PRILAGODLJIVOST I LJUBAZNOST NAŠEG OSOBLJA Navedene karakteristike te brzina reakcije u kontaktu sa našim osobljem	1	2	3	4	5

Realizacija ugovorenih poslova		Ocjena				
2	DRŽANJE ROKOVA I CIJENA IZ UGOVORA Posao je započet i završen prema ponudi / ugovoru bez naknadnih troškova	1	2	3	4	5
	ROKOVI ISPORUKE Sukladnost isporuke sa ugovorenim rokovima i obimom isporuke	1	2	3	4	5
	STRUČNOST OSOBLJA Ocjena stručnosti osoblja	1	2	3	4	5

Rezultati suradnje		Ocjena				
3	REZULTATI POSLOVNE SURADNJE OPRAVDALI SU VAŠA OČEKIVANJA	1	2	3	4	5
	KVALITETA USLUGA OPRAVDAVA CIJENU-ULOŽENA SREDSTVA	1	2	3	4	5
	REZULTATI USLUGE I KVALITETA USLUGA POZITIVNO UTJEČU NA VAŠE POSLOVANJE	1	2	3	4	5

INTERES ZA NASTAVAK I ŠIRENJE POSLOVNE SURADNJE

DA

NE

**Zapažanja**

Zapažanja i napomene koje imate za naše proizvode i usluge, a koje nisu obuhvaćene upitnikom

-----  
Kupac\*

\* Kupac može ostati anonimn, ukoliko to želi.