

## Ankieta badania poziomu satysfakcji klienta /wersja 1/

**Chcemy, aby nasze usługi były prowadzone na coraz wyższym poziomie.  
Do doskonalenia naszych usług potrzebujemy Państwa oceny.  
Prosimy serdecznie o wypełnienie niniejszej ankiety, zaznaczając właściwą odpowiedź krzyżykiem w  
odpowiedniej kratce – ankieta jest anonimowa**

### Część I. Badanie zadowolenia klienta

Imię i nazwisko pracownika, którego Pan/Pani ocenia: .....

Skala ocen: 5 – najwyższa 1 – najniższa

1.	informacje przekazywane przez pracownika były jasne i zrozumiałe	5	4	3	2	1
2.	pomoc pracownika przy przygotowaniu transakcji	5	4	3	2	1
3.	pracownik w wystarczającym stopniu kontaktował się z Panem/Panią	5	4	3	2	1
4.	w jakim stopniu opis i zdjęcia nieruchomości wpłynęły na Pana/Pani decyzję	5	4	3	2	1
5.	jeśli korzystał Pan/Pani z pomocy biura z informacji o kredytowaniu to proszę ocenić jej poziom	5	4	3	2	1

6. Czy będzie Pan/Pani w przyszłości polecał/-a znajomym naszą firmę?  TAK  NIE

Dlaczego? .....

7. Z jakiego źródła uzyskał/-a Pan/Pani informacje o naszej firmie?

- |                                                                   |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Portal internetowy (wpisz nazwę) .....   | <input type="checkbox"/> Lokalna organizacja skupiająca deweloperów (wpisz nazwę) ..... |
| <input type="checkbox"/> Strona WWW firmy                         | <input type="checkbox"/> Książka telefoniczna                                           |
| <input type="checkbox"/> Prasa codzienna (wpisz tytuł) .....      | <input type="checkbox"/> Inne (jakie?) .....                                            |
| <input type="checkbox"/> Wydawnictwo ofertowe (wpisz tytuł) ..... |                                                                                         |
| <input type="checkbox"/> Polecenie innej osoby                    |                                                                                         |

### Część II. Dodatkowe informacje, które pomogą usprawnić działalność firmy

1. Z zakresu wykonanej usługi deweloperskiej najlepiej oceniam czynności /\*

.....  
.....  
(jeśli możesz, uzasadnij odpowiedź)

2. Z zakresu wykonanej usługi deweloperskiej należy usprawnić czynność /\*

.....  
.....  
(jeśli możesz, uzasadnij odpowiedź)

3. Jakich dodatkowych informacji lub poleceń oczekiwali/-aby Pan/Pani od naszej firmy?

- |                                                                 |                                                      |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Usług związanych z wyposażeniem wnętrz | <input type="checkbox"/> Usług przechowalni mebli    |
| <input type="checkbox"/> Usług przeprowadzkowych                | <input type="checkbox"/> Usług remontowo-budowlanych |
| <input type="checkbox"/> Usług pielęgnacji zieleni              |                                                      |

4. Uwagi dodatkowe (położenie biura, wygląd, dostęp z ulicy, oznakowanie, inne)

.....

\* czynności: pierwszy kontakt z klientem, informacje o cenie rynkowej przedstawionej oferty, informacje o potrzebnych dokumentach, przygotowanie umowy przedwstępnej, czynności związane z zakończeniem transakcji

*Dziękujemy za wypełnienie ankiety !*

*Jeśli chcą Państwo, abyśmy odpowiedzieli na Państwa uwagi zawarte w ankiecie, prosimy o podanie adresu email*

.....