

**Αξιολόγηση Ικανοποίησης Πελάτη**

|                                  |  |                       |  |
|----------------------------------|--|-----------------------|--|
| Πελάτης -<br>Εταιρεία/Οργανισμός |  | Άτομο<br>Επικοινωνίας |  |
| ΣΥΡΜΕΤ Α.Ε<br>Άτομο Επικοινωνίας |  | Ημερομηνία            |  |

Θα ήμασταν ευγνώμονες εάν αφιερώνατε λίγα λεπτά για να συμπληρώσετε τη συγκεκριμένη φόρμα αξιολόγησης ικανοποίησης πελάτη, ώστε να μας βοηθήσετε να διασφαλίσουμε ότι το επίπεδό μας στην εξυπηρέτηση πελατών υπερβαίνει τις προσδοκίες όπου αυτό είναι εφικτό.

Παρακαλούμε επιλέξτε (✓) το αντίστοιχο κουτάκι για να επισημάνετε το βαθμό ικανοποίησής σας,  
 Όπου: **1** = Εξαιρετικό, **2** = Καλό, **3** = Ικανοποιητικό, **4** = Όχι Καλό **5** = Καθόλου Καλό

| ΘΕΜΑ                                                                                                                                                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Σχόλια /Προτάσεις Βελτίωσης |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-----------------------------|
| <b>ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ:</b> Πώς αξιολογείτε την ανταπόκρισή μας στη συνεργασία μαζί σας;                                                                                    |   |   |   |   |   |                             |
| <b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ:</b> Πώς αξιολογείτε τον επαγγελματισμό μας στη συνεργασία μαζί σας;                                                                             |   |   |   |   |   |                             |
| <b>ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ:</b> Εάν έχετε λάβει οποιαδήποτε τεχνική υποστήριξη, πώς αξιολογείτε την τεχνική ικανότητα των μηχανικών μας και το χρόνο απόκρισής τους;     |   |   |   |   |   |                             |
| <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ:</b> Πώς αξιολογείτε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας;<br>Ανταποκρίθηκαν στις ανάγκες και στις προσδοκίες σας όσον αφορά το χρόνο παράδοσης; |   |   |   |   |   |                             |
| <b>ΠΑΡΑΔΟΣΗ:</b> Πώς αξιολογείτε τις παραδόσεις μας και τη δέσμευσή μας να ανταποκριθούμε στις προσδοκίες σας όσον αφορά στο χρόνο παράδοσης;                       |   |   |   |   |   |                             |
| <b>ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ:</b> Πώς αξιολογείτε την ανταγωνιστικότητα των προϊόντων μας και αν αποτελούν την καλύτερη επιλογή;                                            |   |   |   |   |   |                             |
| <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑ:</b> Πώς αξιολογείτε την προσέγγισή μας όσον αφορά στη διαχείριση της ποιότητας με σκοπό να διασφαλιστεί η πλήρης ικανοποίησή σας;                      |   |   |   |   |   |                             |
| <b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ:</b> Πώς αξιολογείτε συνολικά τη ΣΥΡΜΕΤ Α.Ε.;                                                                                                           |   |   |   |   |   |                             |

Υπάρχουν κάποια σχόλια ή προτάσεις που θα μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών μας;

Τί σας άρεσε σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και πώς θα προσθέσει αξία στην επιχείρησή σας;

Τί θα μπορούσατε να έχετε προμηθευτεί από εμάς αλλά επιλέξατε να το προμηθευτείτε από κάποια άλλη εταιρεία; Ποιοι ήταν οι παράγοντες που σας οδήγησαν σε αυτήν την απόφαση;

Πόσο καλά πιστεύετε ότι κατανοούμε τις ανάγκες της επιχείρησής σας και πώς θα μπορούσαμε να προσθέσουμε αξία στην επιχείρησή σας;

Τί χρειάζεται να κάνουμε ώστε να ικανοποιήσουμε σε μεγαλύτερο βαθμό τις απαιτήσεις σας;

Στα επόμενα 2-4 χρόνια, πώς και πόσο περιμένετε η επιχείρησή σας να αλλάξει; Πώς θα πρέπει εμείς να αντιδράσουμε για να σας διατηρήσουμε ως πελάτη και να αναπτύξουμε τις επιχειρήσεις μας μαζί καθώς και τί πρέπει να κάνουμε για να σας στηρίξουμε σε αυτή τη διαδικασία;

Θα συστήνατε τη ΣΥΡΜΕΤ Α.Ε. σε άλλους; Ναι ☐ Όχι ☐

Θα μας παρείχατε την προσωπική σας μαρτυρία για χρήση στο Marketing της εταιρείας; Ναι ☐ Όχι ☐

Υπογραφή πελάτη: .....

Ημερομηνία: .....