

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1Α. Πόσο ευχαριστημένος είστε γενικά από την ΠΑΡΕΤΖΟΓΛΟΥ κατά τους τελευταίους δώδεκα (12) μήνες;

πολύ ευχαριστημένος	αρκετά ευχαριστημένος	ικανοποιημένος	μάλλον δυσαρεστημένος	πολύ δυσαρεστημένος
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1Β. Αν στο μέλλον χρειαστείτε ένα ακόμα μηχάνημα, θα το προμηθευόσασταν από την ΠΑΡΕΤΖΟΓΛΟΥ;

οπωσδήποτε	μάλλον ναι	μπορεί ναι μπορεί όχι	μάλλον όχι	οπωσδήποτε όχι
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1Γ. Αν σας ζητηθεί, θα συστήνατε την ΠΑΡΕΤΖΟΓΛΟΥ και σε άλλους;

οπωσδήποτε	μάλλον ναι	μπορεί ναι μπορεί όχι	μάλλον όχι	οπωσδήποτε όχι
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1Δ. Πείτε μας πόσο ευχαριστημένος είστε γενικά στα παρακάτω σημεία;

	πολύ ευχαριστημένος	αρκετά ευχαριστημένος	ικανοποιημένος	μάλλον δυσαρεστημένος	πολύ δυσαρεστημένος
Τα προϊόντα της ΠΑΡΕΤΖΟΓΛΟΥ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τη γενική εξυπηρέτηση από το τμήμα πωλήσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Το γενικό επίπεδο της τεχνικής υποστήριξης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τη γενική εξυπηρέτηση από τις οικονομικές υπηρεσίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τη γενική εξυπηρέτηση σε αιτήματα / προβλήματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Την επένδυση που κάνατε	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τη γενική απόδοση της/των Μηχανής/ών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Βασιζόμενος στην εμπειρία σας κατά τους τελευταίους 12 μήνες, πόσο ευχαριστημένος μείνατε στα παρακάτω σημεία που αφορούν την παροχή υποστήριξης από τις οικονομικές υπηρεσίες και το τμήμα πωλήσεων;

2Α. Εξυπηρέτηση από τις οικονομικές υπηρεσίες:

	πολύ ευχαριστημένος	αρκετά ευχαριστημένος	ικανοποιημένος	μάλλον δυσανεστημένος	πολύ δυσανεστημένος
Ευκολία κατανόησης τιμολογίων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συχνότητα λαθών τιμολογίων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνος διόρθωσης λαθών τιμολογίων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συμπεριφορά αρμοδίων οικονομικών υπηρεσιών ή ανταπόκριση σε προβλήματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνος ανταπόκρισης στα οικονομικά αιτήματα σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνος εύρεσης του αρμοδίου για οικονομικά θέματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3Α. Επαφή με το τμήμα πωλήσεων και τους πωλητές:

Ικανοποιητική ενημέρωση και γνώση των εργαλειομηχανών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συμπεριφορά και προσωπικότητα εκπροσώπου πωλήσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ενδιαφέρον που σας δείχνει ως πελάτη του ο εκπρόσωπος των πωλήσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνος ανταπόκρισης του εκπροσώπου πωλήσεων σε αιτήματα ή προβλήματα σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ακρίβεια και σαφήνεια στη διατύπωση των όρων των προσφορών στις διαπραγματεύσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ανταπόκριση του εκπροσώπου των πωλήσεων μετά τη λήψη της παραγγελίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συνέπεια του εκπροσώπου των πωλήσεων στις συμφωνημένες συναντήσεις σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συνεχής ενημέρωση σας από εκπρόσωπο των πωλήσεων όσον αφορά νέα προϊόντα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3B. Κατά τον τελευταίο χρόνο πόσο συχνά είδατε τον εκπρόσωπο των πωλήσεων;

καθόλου	μια φορά	2 – 3 φορές	4 – 6 φορές	συχνότερα από 6 φορές
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3Γ. Νομίζετε ότι η συχνότητα αυτή είναι:

υπέρ-αρκετή	περίπου σωστή	όχι τόσο αρκετή	λίγη	απαράδεκτα λίγη
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΗΧΑΝΗΜΑ

Βασιζόμενος στις εμπειρίες σας κατά τους τελευταίους δώδεκα μήνες, πόσο ευχαριστημένος μείνατε από την απόδοση του μηχανήματός σας;

4A. Απόδοση μηχανήματος

	πολύ ευχαριστημένος	αρκετά ευχαριστημένος	ικανοποιημένος	μάλλον δυσανεστημένος	πολύ δυσανεστημένος
Δυνατότητες μηχανήματος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ευκολία στη χρήση του	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συνολικός αριθμός κλήσεων για βλάβες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συχνότητα εμπλοκών CNC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ευκολία στην αποκατάσταση των εμπλοκών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πόσο σωστή αποδείχθηκε η μηχανή σας για τις ανάγκες και το σκοπό που την αγοράσατε	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4B. Παρακαλούμε σημειώστε το συγκεκριμένο μοντέλο μηχανήματος στο οποίο αναφέρεστε:

(α) _____ (β) _____ (γ) _____

4Γ. Παρακαλούμε σημειώστε πόσες ώρες κατεργασίας το μήνα κατά μέσο όρο αποδίδει το μηχάνημά σας

--	--	--	--	--	--	--	--

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Βασιζόμενος στις εμπειρίες σας κατά τους τελευταίους δώδεκα μήνες, πόσο ευχαριστημένος μείνατε από την παροχή τεχνικής εξυπηρέτησης;

5Α. Τεχνική εξυπηρέτηση

	πολύ ευχαριστημένος	αρκετά ευχαριστημένος	ικανοποιημένος	μάλλον δυσαρεστημένος	πολύ δυσαρεστημένος
Ευκολία στη λήψη τεχνικής εξυπηρέτησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνος αναμονής μέχρι την άφιξη του τεχνικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ικανότητα τεχνικών στον εντοπισμό της βλάβης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνος επισκευής μετά την άφιξη του τεχνικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συμπεριφορά και προσωπικότητα των τεχνικών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ανταπόκριση για τεχνική εξυπηρέτηση σε περίπτωση επείγουσας ανάγκης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ολοκλήρωση επισκευής με την πρώτη επίσκεψη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τηλεφωνική βοήθεια για αποκατάσταση βλάβης χωρίς την επίσκεψη τεχνικού	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρόνος παραλαβής των απαιτούμενων ανταλλακτικών για την επισκευή της μηχανής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5Β. Βασιζόμενος στην εμπειρία σας κατά τους τελευταίους κατά τους τελευταίους τρεις (3) μήνες, αν τηλεφωνήσετε για παροχή τεχνικής εξυπηρέτησης στις 9 το πρωί, τι ώρα φθάνει συνήθως ο τεχνικός;

πριν το μεσημέρι της ίδιας μέρας	το απόγευμα της ίδιας μέρας	νωρίς το πρωί της επόμενης	πριν το μεσημέρι της επόμενης	το απόγευμα της επόμενης	μετά δυο μέρες ή περισσότερο
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5Γ. Πιστεύετε ότι η ανταπόκριση αυτή είναι:

πολύ αργή	αποδεκτή	καλή
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1Ε. Παρακαλούμε σημειώστε την πρόταση που εκφράζει καλύτερα στη συμμετοχή σας στη λήψη αποφάσεως για την αγορά μηχανημάτων από την εταιρία σας:

μόνο εγώ αποφασίζω	αποφασίζω σε συνεργασία με άλλους	αποφασίζουν άλλοι αλλά εγώ τους επηρεάζω για την απόφαση	αποφασίζουν άλλοι αλλά ζητείται η συμβουλή μου	δεν συμμετέχω στη λήψη απόφασης για αγορά μηχανημάτων
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1ΣΤ. Θα θέλαμε να σημειώσετε οτιδήποτε άλλο επιθυμείτε να προσθέσετε σχετικά με το μηχάνημα ή την εξυπηρέτηση που έχετε από την εταιρία μας.

Ευχαριστούμε για τον χρόνο που διαθέσατε για τη συμπλήρωση αυτού του ερωτηματολογίου

Παρακαλούμε συμπληρώστε τα στοιχεία σας

Εταιρία:.....

Όνομ/μο.....

Τηλ:..... Fax:.....

Διεύθυνση:.....

E-mail