

## Ankieta poreklamacyjna dla klientów D+H Polska sp. z o.o.

Dane firmy			
e-mail		Data	
Osoba wypełniająca ankietę		Stanowisko	

1. Czy wcześniej składali Państwo reklamację?

- » tak, w ciągu ostatnich 6 miesięcy
- » tak, w ciągu ostatniego roku
- » tak, ponad rok temu
- » nie, to była pierwsza reklamacja

2. Jak oceniają Państwo kompetencje pracownika rozpatrującego zgłoszenie reklamacyjne?

- » bardzo dobrze
  - » dobrze
  - » przeciętnie
  - » bardzo źle
- Jeśli źle, to dlaczego?
- .....

3. Jakiej grupy produktów dotyczyła reklamacja?

- » systemu oddymiania D+H
  - » system sygnalizacji pożaru DF 6000
  - » system sygnalizacji pożaru Protec
  - » okna i klapy oddymiające
  - » inne, jakie?
- .....

4. Jak oceniają Państwo czas rozpatrywania reklamacji?

- » bardzo dobrze
  - » dobrze
  - » przeciętnie
  - » źle
- Jeśli źle, to dlaczego?
- .....

5. Czy korzystali Państwo z urządzenia zastępczego?

- » tak
- » nie

6. Jak oceniają Państwo swoje zadowolenie po załatwieniu procesu reklamacyjnego?

- » jestem bardzo zadowolony
  - » jestem zadowolony
  - » nie mam zdania
  - » jestem niezadowolony
  - » jestem bardzo niezadowolony
- Jeśli są Państwo niezadowoleni, to dlaczego?
- .....

7. Czy znają Państwo warunki reklamacji?

- » bardzo dobrze
- » dobrze
- » przeciętnie
- » nie znamy

Jeśli nie znają Państwo, to dlaczego?

.....

8. Jak oceniają Państwo obsługę reklamacyjną D+H Polska w porównaniu do innych firm?

- » bardzo dobrze
- » dobrze
- » przeciętnie
- » źle

Jeśli źle, to dlaczego?

.....

9. Zaufanie do naszej marki po zakończeniu procesu reklamacyjnego.

- » wzrosło
- » nie zmieniło się
- » zmalało

10. Uwagi:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Prosimy o przekazanie wypełnionej ankiety naszemu pracownikowi lub odesłanie jej mailem na adres e-mail: [grzegorz.duzy@dh-partner.com](mailto:grzegorz.duzy@dh-partner.com)

**Dziękujemy za poświęcony czas oraz wypełnienie ankiety.**