

2018. évi Ügyfél-elégedettség felmérés a kecskeméti távhőszolgáltatásról

Tisztelt Partnerünk!

Szolgáltatásaink folyamatos fejlesztése és minőségének javítása megkívánja, hogy minél jobban ismerjük Fogyasztóink, Felhasználóink véleményét. Ennek érdekében arra kérjük, legyen a segítségünkre az alábbi néhány kérdés megválaszolásával!

Közreműködését előre is köszönjük!

A kitöltött nyomtatványt **névvel és címmel ellátva 2018. május 31-én éjfélig** kérjük, hogy juttassa el társaságunk címére (6000 Kecskemét, Akadémia krt. 4.), illetőleg dobja be a cég főbejárata mellett elhelyezett postaládába, vagy küldje el az ugyfelszolgalat@termostar.hu e-mail címre. A nyomtatvány kitölthető a www.termostar.hu honlapunkon is.

Azok között, akik kitöltik a **kérdőívet**, és a fenti határidőig eljuttatják hozzánk, **értékes ajándékot** is kisorsolunk!

Az ügyfélszolgálati tevékenység értékelése:

Értékelés:

1 (Nem elfogadható), 2 (Éppen elfogadható), 3 (Közepes), 4 (Jó), 5 (Megfelelő) 6 (Kiváló)

Kérjük véleményét a megfelelőnek tartott négyzetben X-jellel jelölje!

	Kevésbé elégedett			Nagyon elégedett			Nincs tapasztalatom
	1	2	3	4	5	6	
1. Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?							
2. Mennyire elégedett a kapott információk hasznosságával?							
3. Mennyire elégedett a kapcsolattartás minőségével, az ügyintéző magatartásával?							
4. Mennyire elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?							
5. Mennyire elégedett az esetleges várakozási idő hosszával?							
6. Mennyire elégedett az ügyfél fogadótér kialakításával?							
7. Mennyire elégedett a kapott hírlevelekkel, tájékoztató anyagainkkal?							
8. Mennyire elégedett az elérhetőségeinkkel?							

Ön szerint milyen területen kellene fejlődnünk? Megjegyzés, egyéb észrevétel:

Kérjük, fordítson!

A szolgáltatások minőségének értékelése:

Értékelés:

1 (Nem elfogadható), 2 (Éppen elfogadható), 3 (Közepes), 4 (Jó), 5 (Megfelelő) 6 (Kiváló)

Kérjük véleményét a megfelelőnek tartott négyzetben X-jellel jelölje!

	Kevésbé elégedett			Nagyon elégedett			Nincs tapasztalatom
	1	2	3	4	5	6	
1. Mennyire elégedett a fűtés szolgáltatásunkkal?							
2. Mennyire elégedett a használati melegvíz szolgáltatásunkkal?							
3. Mennyire elégedett a hibaelhárítás, szerelés gyorsaságával?							
4. Mennyire elégedett a kapcsolattartással, munkatársunk magatartásával?							
5. Mennyire elégedett a szerelő munkatársaink szakmai felkészültségével, segítőkészségével?							
6. Mennyire elégedett az általunk vállalt teljesítési határidők betartásával?							
7. Mennyire elégedett a tájékoztatás megfelelőségével?							
8. Mennyire elégedett az elvégzett munka minőségével?							

Ön szerint milyen területen kellene fejlődnünk? Megjegyzés, egyéb észrevétel:

Ha egyéni, konkrét észrevétele van, amely kivizsgálást igényel, illetve választ is szeretne kapni, kérjük, külön levélben juttassa el a TERMOSTAR Kft. címére, az Akadémia krt. 4. sz. alá vagy az ugyfelszolgalat@termostar.hu címre!

Hozzájárulok, hogy a TERMOSTAR Kft. az általam megadott személyes adatokat felhasználja, nyertesként nyilvánosságra hozza.

Kérem, hogy adataimat és véleményemet bizalmasan kezeljék!

Név: Lakcím:

E-mail: Tel:(javasolt a megadása)

TERMOSTAR ügyfél azonosító (a számla első oldalán, a név alatti bekeretezett részben található, T betűvel kezdődik és 5 számjegyű): T _ _ _ _ _

Kérjük, a kitöltött nyomtatványt részünkre szíveskedjék visszajuttatni!

Köszönjük!

KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft.