

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ Linde Gas a.s.

Vážení zákazníci,

cílem naší společnosti je neustálé zkvalitňování nabídky našich produktů a poskytovaných služeb. Z tohoto důvodu jsme pro Vás připravili krátký dotazník. Předem děkujeme za jeho vyplnění. Buďte prosím otevření, Vaše názory přispějí ke zlepšení našich služeb a Vaší spokojenosti.

Každému zákazníkovi, který vyplní dotazník do 15.11.2013 a uvede své kontaktní údaje, bude automaticky připočteno 5 bodů ve věrnostním programu Linde plus a bude zařazen do slosování, v němž deset vylosovaných účastníků získá dalších 100 bodů do věrnostního programu Linde plus. Výsledky losování budou zveřejněny na našich webových stránkách www.linde-gas.cz nejpozději 30.11.2013. Výherci budou písemně informováni.

Dotazník můžete:

1. vyplnit na internetových stránkách Linde Gas a.s.: www.linde-gas.cz
2. odevzdat na nejbližším prodejním místě Linde Gas a.s.
3. poslat na adresu Linde Gas a.s., Zákaznické centrum, U Technoplynu 1324, Praha 9 – Kyje, 198 00, nebo faxovat na číslo: 272 100 752.

Děkujeme, Vaše Linde Gas a.s.

Svoje odpovědi prosím zakřížkujte.

1. Co je důležité pro Vás:

		velmi důležité				naprosto nedůležité
a.	dosažitelnost (vzdálenost)	1	2	3	4	5
b.	cena	1	2	3	4	5
c.	prodejní doba	1	2	3	4	5
d.	dovoz plynů k zákazníkovi	1	2	3	4	5
e.	prodej příslušenství (svařovací technika, ochranné pomůcky...)	1	2	3	4	5
f.	spokojenost s obsluhou na prodejně	1	2	3	4	5
g.	vzhled prodejny	1	2	3	4	5
h.	služby Zákaznického centra (Zelená linka, fakturační a reklamační útvar)	1	2	3	4	5
i.	přehlednost webových stránek www.linde-gas.cz	1	2	3	4	5
j.	věrnostní program Linde plus	1	2	3	4	5
k.	školení bezpečnosti při manipulaci s nádobami na plyny ČSN 078304 čl. 12.6.	1	2	3	4	5

2. Jak jste spokojeni:

		naprosto spokojen				naprosto nespokojen
a.	s dosažitelností (vzdáleností)	1	2	3	4	5
b.	s cenou	1	2	3	4	5
c.	s prodejní dobou	1	2	3	4	5
d.	s dovozem plynů k zákazníkovi	1	2	3	4	5
e.	s prodejem příslušenství (svařovací technika, ochranné pomůcky...)	1	2	3	4	5
f.	s obsluhou při prodeji	1	2	3	4	5
g.	se vzhledem prodejny	1	2	3	4	5
h.	se službami Zákaznického centra (Zelená linka, fakturační a reklamační útvar)	1	2	3	4	5
i.	s přehledností webových stránek www.linde-gas.cz	1	2	3	4	5
j.	s věrnostním programem Linde plus	1	2	3	4	5

3. Zhodnoťte změnu v nabídce a službách Linde Gas a.s. za poslední rok:

a.	dosažitelnost (vzdálenost prodejního místa)	lepší	stejně	horší
b.	cena	lepší	stejně	horší
c.	prodejní doba	lepší	stejně	horší
d.	dovoz plynů k zákazníkovi	lepší	stejně	horší
e.	šíře sortimentu	lepší	stejně	horší
f.	prodej dalšího příslušenství (svařovací technika, ochranné pomůcky...)	lepší	stejně	horší
g.	spokojenost s obsluhou na prodejně	lepší	stejně	horší
h.	vzhled prodejny	lepší	stejně	horší
i.	služby Zákaznického centra (Zelená linka, fakturační a reklamační útvar)	lepší	stejně	horší

4. Které z forem ocenění stálých zákazníků dáte přednost (zakřížkujte jen jednu možnost):

a.	dárky za odběr – věrnostní program Linde plus	d.	poukázka na slevu – drobný sortiment (svářecí technika, ochranné pomůcky)
b.	poukázka na slevu – plyn	e.	okamžitá dodávka
c.	poukázka na slevu – dlouhodobý pronájem lahví		

5. Můžete prosím uvést, na jaké prodejní místo nejčastěji jezdíte a jak je daleko?

místo/obec prodejny, kde nejčastěji nakupujete:
vzdálenost:

a.	0 – 5 km	b.	6 – 10 km	c.	11 – 15 km	d.	16 a více
----	----------	----	-----------	----	------------	----	-----------

6. Můžete prosím uvést, kolik lahví plynu přibližně ročně nakupujete?

a.	do 5 lahví	b.	6 – 10 lahví	c.	11 – 20 lahví	d.	více než 20
----	------------	----	--------------	----	---------------	----	-------------

7. Jaké plyny převážně nakupujete?

a.	kyslík	b.	dusík	c.	argon	d.	acetylen
e.	oxid uhličitý svařovací	f.	propan, propan-butan	g.	corgon, mison, varigon, cronigon	h.	biogon, CO ₂ potravinářský
i.	jiné plyny:.....						

8. Je něco, s čím jste nespokojen, respektive co Vám v nabídce Linde Gas nejvíce chybí?

.....
.....

9. Máte zájem o školení bezpečnosti při manipulaci s nádobami na plyny dle ČSN 078304 čl. 12.6.?

(v příloženém akčním letáku)

ANO NE (Zakroužkujte, prosím, svoji odpověď.)

Pro zařazení do losování prosím vyplňte následující kontaktní údaje:

zákaznické číslo:

firma:

jméno:

ulice:

PSČ: město: