

**Úvodní otázka** : Jste osoba nebo zástupce právnické osoby, která spolupracuje se společností PVKP stavební *s.r.o.* v oblasti stavebních prací ?

ANO → pokračovat v anketě

NE → ukončit anketu

---

- **Q0** ⇒ Všeobecně, **jak hodnotíte společnost** z hlediska průběhu a předání zakázky, jste zcela spokojen, spíše spokojen, spíše nespokojen, zcela nespokojen?

ZS

SS

SN

ZN

- Vysvětlivky: odpověď « nevím » byla odstraněna. Pokud zákazník neví, tazatel musí ukončit dotazování. Pokud zákazník nesouhlasí s ukončením hovoru, tazatel použije následující větu: "Lituji, ale tato anketa předpokládá, že můžete odpovědět na všechny otázky podle možností, které vám jsou nabídnuty".

- **Q1** ⇒ Jak hodnotíte **přívětivost** pracovníků společnosti, jste zcela spokojen nebo ne zcela spokojen?

ZS

NZS

OV - odmítl se vyjádřit

- pro oživení: ...přívětivost osob, se kterými jste měl co do činění během jednání a realizace zakázky...

- **Q2** ⇒ **Vyslechl Vás** zástupce společnosti **pozorně**, když jste mu vysvětloval své požadavky?

ANO

NE

OV - odmítl se vyjádřit

- pro oživení: ...když jste mu vysvětloval, co o jaké práce máte zájem...

- **Q3** ⇒ **S informacemi**, které vám zástupce společnosti poskytl o nevhodnější variantě realizace Vaší zakázky, jste zcela spokojen nebo ne zcela spokojen?

ZS

NZS

OV - odmítl se vyjádřit

Nechtěl informace, věděl co chce

- pozor: pokud zákazník říká "nedostal jsem informace", položit otázku "Řekl byste, že jste zcela spokojen nebo ne zcela spokojen?"

\* **Q4** ⇒ S **vysvětlením**, která jste obdržel ohledně záruky jste zcela spokojen nebo ne zcela spokojen?

- ZS
- NZS
- OV - odmítl se vyjádřit
- Nepotřeboval vysvětlení, znal již tyto služby

- pozor: pokud zákazník říká "nedostal jsem vysvětlení", položit otázku "Řekl byste, že jste zcela spokojen nebo ne zcela spokojen?"

• **Q5** ⇒ Byl dodržen původně dohodnutý **termín**?

- ANO
- NE
- OV - odmítl se vyjádřit

• **Q5a** ⇒ ( pokud Q5=NE) : byl jste **informován o zpoždění** ?

- ANO
- NE
- OV - odmítl se vyjádřit

\* **Q6** ⇒ **Doporučil** byste naši společnost svému známému nebo příbuznému v oblasti stavebních prací?

- Určitě ano
- Pravděpodobně ano
- Pravděpodobně ne
- Určitě ne
- OV - odmítl se vyjádřit

**Zákazník:** .....

*Dne* .....  
.....

---