



PRŮZKUM SPOKOJENOSTI S KVALITOU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Vážení zákazníci,

protože Vám chceme poskytovat kvalitní služby a servisní podporu, zajímá nás, jak jste s jejich poskytovanou kvalitou spokojeni a jakou úroveň služeb jste očekávali.

Poprosíme Vás proto o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit jako informace o kvalitě poskytovaných služeb a bude využit pro jejich zlepšení.

U každé otázky je hodnocena:

- **očekávaná kvalita služeb** pomocí hvězdičkového ohodnocení, kdy čtyři hvězdičky znamenají perfektní kvalitu a jedna hvězdička kvalitu nízkou,
- **vnímaná kvalita služeb** a to bodovou stupnicí 1 - 4. Hodnocení je podobné tomu, které znáte ze školy. Číslo jedna vyjadřuje velkou spokojenost, číslo 4 naopak nespokojenost s poskytováním služeb.

stupnice hodnocení pro očekávanou kvalitu

****	perfektní kvalita
***	vysoká kvalita
**	uspokojující kvalita
*	nízká kvalita

stupnice hodnocení poskytované kvality

1	velmi spokojený
2	spokojený
3	spokojený s výhradami
4	nespokojený

OR-NEXT

OR-NEXT spol. s r.o., Hlinky 40/102, 603 00 Brno
Pošt. adresa: Pod Víšňovkou 21, 140 00 Praha 4
tel.: +420 234 038 500, fax: +420 234 038 510
IČ: 26284146, DIČ: CZ26284146
Komerční banka Brno č.ú.: 43-1429610287/0100
Zapsána u Rejstříkového soudu v Brně
oddíl C, vložka 41856
www.ornext.cz, e-mail: info@ornext.cz



1. Jak jste spokojeni s formou přijetí požadavku a s průběhem, jak jsou Vaše připomínky a dotazy evidovány a řešeny?

očekávaná kvalita služby

**

*

poskytovaná kvalita služby

1

2

3

4

2. Jak hodnotíte ochotu a přístup zaměstnanců při řešení Vašeho problému?

očekávaná kvalita služby

**

*

poskytovaná kvalita služby

1

2

3

4

3. Jak vnímáte dobu vyřízení Vašeho požadavku?

očekávaná kvalita služby

**

*

poskytovaná kvalita služby

1

2

3

4

4. Ohodnoťte, prosím, schopnost zaměstnance vyřídit Váš požadavek.

očekávaná kvalita služby

**

*

poskytovaná kvalita služby

1

2

3

4

OR-NEXT

OR-NEXT spol. s r.o., Hlinky 40/102, 603 00 Brno
Pošt. adresa: Pod Víšňovkou 21, 140 00 Praha 4
tel.: +420 234 038 500, fax: +420 234 038 510
IČ: 26284146, DIČ: CZ26284146
Komerční banka Brno č.ú.: 43-1429610287/0100
Zapsána u Rejstříkového soudu v Brně
oddíl C, vložka 41856
www.ornext.cz, e-mail: info@ornext.cz



5. Jak hodnotíte informovanost o průběhu řešení?

očekávaná kvalita služby

**

*

poskytovaná kvalita služby

1

2

3

4

6. Je technické zázemí dostatečné?

očekávaná kvalita služby

**

*

poskytovaná kvalita služby

1

2

3

4

7. Jak hodnotíte spolehlivost poskytování služby?

očekávaná kvalita služby

**

*

poskytovaná kvalita služby

1

2

3

4

Děkujeme za Váš čas i ochotu při vyplňování tohoto dotazníku. Poskytnuté informace budou poskytnuty pouze pro interní potřeby společnosti OR-NEXT spol. s r.o. a budou využity k dalšímu zkvalitnění našich služeb.

OR-NEXT

OR-NEXT spol. s r.o., Hlinky 40/102, 603 00 Brno
Pošt. adresa: Pod Víšňovkou 21, 140 00 Praha 4
tel.: +420 234 038 500, fax: +420 234 038 510
IČ: 26284146, DIČ: CZ26284146
Komerční banka Brno č.ú.: 43-1429610287/0100
Zapsána u Rejstříkového soudu v Brně
oddíl C, vložka 41856
www.ornext.cz, e-mail: info@ornext.cz



PRŮZKUM SPOKOJENOSTI ZAMĚŠTNANCŮ

Vážení zaměstnanci,

protože Vám chceme poskytovat kvalitní zázemí a zajímá nás, jak jste spokojeni s podporou podniku OR-NEXT spol. s r.o., poprosíme Vás proto o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit jako informace o kvalitě poskytovaného zázemí a bude použit pro zlepšení celkové podpory.

U každé otázky budete hodnotit **vnímanou kvalitu zázemí a služeb** a to bodovou stupnicí 1 - 4. Hodnocení je podobné tomu, které znáte ze školy. Číslo jedna vyjadřuje velkou spokojenost, číslo 4 naopak nespokojenost s poskytováním služeb.

stupnice hodnocení

- | | |
|---|-----------------------|
| 1 | velmi spokojený |
| 2 | spokojený |
| 3 | spokojený s výhradami |
| 4 | nespokojený |

OR-NEXT

OR-NEXT spol. s r.o., Hlinky 40/102, 603 00 Brno
Pošt. adresa: Pod Víšňovkou 21, 140 00 Praha 4
tel.: +420 234 038 500, fax: +420 234 038 510
IČ: 26284146, DIČ: CZ26284146
Komerční banka Brno č.ú.: 43-1429610287/0100
Zapsána u Rejstříkového soudu v Brně
oddíl C, vložka 41856
www.ornext.cz, e-mail: info@ornext.cz



1. Jak jste spokojeni s přijetím požadavků a s průběhem, jak jsou Vaše připomínky a dotazy evidovány a řešeny?

poskytovaná kvalita služby

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>

2. Jak hodnotíte ochotu a přístup podniku OR-NEXT při řešení Vašich pracovních problémů?

poskytovaná kvalita služby

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>

3. Jak vnímáte dobu reakce na Váš požadavek či potřebu?

poskytovaná kvalita služby

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>

4. Ohodnoťte, prosím, schopnost podniku vyřídit Váš požadavek.

poskytovaná kvalita služby

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>

OR-NEXT

OR-NEXT spol. s r.o., Hlinky 40/102, 603 00 Brno
Pošt. adresa: Pod Víšňovkou 21, 140 00 Praha 4
tel.: +420 234 038 500, fax: +420 234 038 510
IČ: 26284146, DIČ: CZ26284146
Komerční banka Brno č.ú.: 43-1429610287/0100
Zapsána u Rejstříkového soudu v Brně
oddíl C, vložka 41856
www.ornext.cz, e-mail: info@ornext.cz



5. Jak hodnotíte informovanost o průběhu řešení požadavku?

poskytovaná kvalita služby

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>

6. Je technické zázemí dostatečné?

poskytovaná kvalita služby

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>

7. Jak hodnotíte spolehlivost poskytování podpory ze strany podniku?

poskytovaná kvalita služby

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>

Děkujeme za Váš čas i ochotu při vyplňování tohoto dotazníku - informace budou využity ke zkvalitnění podpory a zázemí podniku OR-NEXT spol. s r.o.

OR-NEXT

OR-NEXT spol. s r.o., Hlinky 40/102, 603 00 Brno
Pošt. adresa: Pod Víšňovkou 21, 140 00 Praha 4
tel.: +420 234 038 500, fax: +420 234 038 510
IČ: 26284146, DIČ: CZ26284146
Komerční banka Brno č.ú.: 43-1429610287/0100
Zapsána u Rejstříkového soudu v Brně
oddíl C, vložka 41856
www.ornext.cz, e-mail: info@ornext.cz



STRUKTURA OTÁZEK METODA KRITICKÝCH PŘÍPADŮ

Metoda kritických případů je druhou metodou, která bude využita při zjišťování spokojenosti s poskytovanými službami.

Vyškolení pracovníci povedou se zákazníkem rozhovor, aby získali co nejvíce informací o spokojenosti zákazníka. Z každého takového rozhovoru pořídí pracovník strukturovaný zápis. Rozhovor je nutné vést tak, abychom měli odpovědi na následující otázky:

Jak je zákazník celkově spokojen s poskytovanou kvalitou služeb?

Jaké oblasti / typy požadavků nejčastěji řeší?

Jak hodnotí přístup zaměstnanců k řešení požadavků?

Je zákazník spokojený s vysvětlením řešení či nápravou?

Jak je spokojený s rychlostí vyřešení požadavku a s celkovou dobou řešení?

Je zákazník spokojený s informovaností v průběhu řešení požadavku?

Jak hodnotí zákazník přijetí a evidování požadavku?

Jak hodnotí spolehlivost poskytovaných služeb?

Zná zákazník rozsah domluvených, poskytovaných služeb?

Probíhá případná fakturace podle nastavených pravidel?

Co by zákazník v každém případě změnil a co naopak oceňuje?

Jak vnímá spolupráci se společností OR-NEXT spol s r.o.?

OR-NEXT

OR-NEXT spol. s r.o., Hlinky 40/102, 603 00 Brno
Pošt. adresa: Pod Víšňovkou 21, 140 00 Praha 4
tel.: +420 234 038 500, fax: +420 234 038 510
IČ: 26284146, DIČ: CZ26284146
Komerční banka Brno č.ú.: 43-1429610287/0100
Zapsána u Rejstříkového soudu v Brně
oddíl C, vložka 41856
www.ornext.cz, e-mail: info@ornext.cz