

Vážený zákazníku, naším cílem je poskytovat Vám **stále lepší produkty a efektivnější řešení** a **Váš názor** je pro nás **zásadní**. Proto bychom Vás rádi požádali, abyste věnoval několik minut **vyplnění tohoto dotazníku**.

Dotazník můžete vyplnit přímo na našich internetových stránkách [www.tycofis.cz](http://www.tycofis.cz) v sekci „Péče o zákazníky“ nebo si jej vyžádat na e-mailu [dpicha@tycoint.com](mailto:dpicha@tycoint.com), případně písemně vyplnit a poslat faxem na +420 239 045 148, nebo předat zástupci TYCO.

Produkt, který hodnotíte *		Kontaktní osoba z TYCO *	
Název Vaší společnosti *		Datum hodnocení *	
Vaše jméno a příjmení / pozice		Koho považujete za největšího konkurenta TYCO v této oblasti?	
Váš kontaktní e-mail nebo telefon *			

Pole označená \* jsou povinná

### DOTAZNÍK:

Sdíte nám prosím, jak důležitá je každá z oblastí pro vaši společnost (ve škále – Zásadní, Důležité, Nevýznamné, stačí vyplnit první písmeno), jak v dané oblasti hodnotíte firmu TYCO (ve škále 1 až 5 bodů, kde 1 je nejméně a 5 je nejvíce bodů) a pokud je to možné, ohodnotte také našeho konkurenta, kterého jste uvedl(a) výše. Otázky, které nejsou pro Váš typ zakázky relevantní, prosím nevyplňujte.

OTÁZKY – <b>AFTER-SALES SLUŽBY</b> (následná péče o zákazníka - záruka, vyřizování reklamací, školení, marketingové materiály, technicko-obchodní informace, konzultace apod.)	Zásadní / Důležité / Nevýznamné	1 až 5 bodů (1 je nejméně a 5 je nejvíce bodů)	
	DŮLEŽITOST OTÁZKY PRO VAŠI SPOLEČNOST	VAŠE HODNOCENÍ TYCO	VAŠE HODNOCENÍ KONKURENCE
<b>Kvalita a rozsah after-sales služeb:</b> Plní celková kvalita, profesionalita a rozsah after-sales služeb Vaše očekávání?			
<b>Sortiment produktů a služeb:</b> Je pro Vás náš sortiment nabízených produktů a navazujících služeb dostatečný?			
<b>Školení:</b> Plní profesionalita a rozsah poskytovaného školení o používání produktu Vaše očekávání?			
<b>Návody a postupy:</b> Plní rozsah a kvalita poskytnutých návodů a postupů pro použití produktu Vaše očekávání?			
<b>Záruční servis:</b> Plní kvalita a rychlost záručního servisu Vaše očekávání?			
<b>Vyřizování reklamací:</b> Plní kvalita a rychlost vyřizování reklamací Vaše očekávání?			
<b>Zkušenosti s produktem:</b> Plní ovládání, obsluha, provozování a funkčnost produktu Vaše očekávání?			
<b>Informovanost:</b> Považujete rozsah a kvalitu informací o novinkách a změnách produktů / předpisů za dostatečný?			
<b>Dostupnost:</b> Jsou naši pracovníci k dispozici, pokud potřebujete naši pomoc nebo radu?			
<b>Snaha řešit problémy:</b> Mají naši pracovníci dostatečnou snahu řešit problémy?			
<b>Operativnost:</b> Jsou naši pracovníci dostatečně flexibilní při poskytování služeb a řešení problémů?			
<b>Marketingové materiály:</b> Považujete rozsah a kvalitu našich marketingových materiálů za dostatečnou a vyhovující?			
<b>Likvidace produktů:</b> Je likvidace použitých produktů zajištěna v souladu s předpisy a dle Vašich požadavků?			

**VAŠE KOMENTÁŘE (prostor pro Vaše pozitivní i negativní komentáře)**