**Оценка качества обслуживания.**

**Анкета по качеству обслуживания клиентов АО «Протон»**

**Уважаемые клиенты!**

**Просим вас ознакомиться со всеми пунктами анкеты и ответить на вопросы как можно полнее.**

**Данное исследование позволит нам понять ваши пожелания, реализовать их и повысить качество обслуживания.**

***Вы можете ответить только на те вопросы анкеты, которые считаете для себя наиболее важными***.

Наименование организации:

Фамилия, Имя, Отчество:

Контактный телефон и адрес E-mail:

**Оценка качества обслуживания**

1. Являюсь клиентом АО «Протон»
   * Более 1 года.
   * От полугода до 1 года.
   * Менее полугода.
2. Довольны ли Вы качеством обслуживания?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **очень доволен** | **доволен** | **нейтрально** | **недоволен** | **очень недоволен** |

*Если вы недовольны, то почему?*

1. Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания и компетентность сотрудника, который Вас обслуживал (ФИО сотрудника): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **очень доволен** | **доволен** | **нейтрально** | **недоволен** | **очень недоволен** |
| Информированность и компетентность |  |  |  |  |  |
| Оперативность в разрешении проблем |  |  |  |  |  |
| Профессионализм |  |  |  |  |  |
| Вежливость |  |  |  |  |  |
| Готовность помочь |  |  |  |  |  |
| Общая результативность |  |  |  |  |  |

1. Имеются ли у Вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно?

**Благодарим Вас за заполнение Анкеты!**

Дата заполнения Анкеты «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201 года