

Ankieta satysfakcji Klienta Dobrego Projektu



Podstawowe informacje

	Nazwa badania	Ankieta satysfakcji Klienta Dobrego Projektu
	Autor	Joanna Kasprzak-Dzyberty
	Język kwestionariusza	 Polski
	Adres URL kwestionariusza	https://www.survio.com/survey/d/M0Y6P0A0W1Q8H8G1T
	Pierwsza odpowiedź	25. 10. 2019
	Ostatnia odpowiedź	04. 11. 2019
	Czas trwania	11 dni

Wizyt ankiety

28

Ilość
wizyt

16

Gotowe
odpowiedzi

0

Niedokończone
odpowiedzi

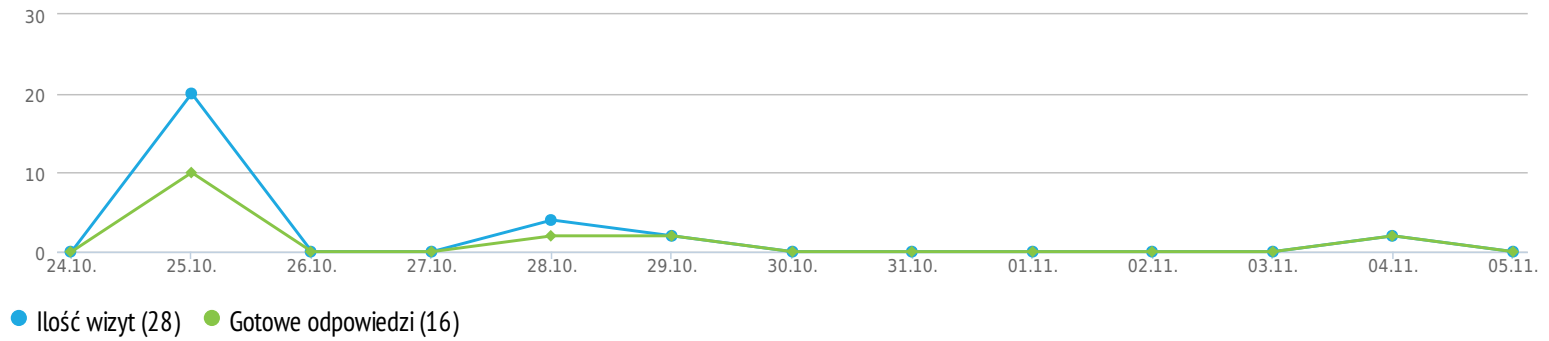
12

Tylko pokazano

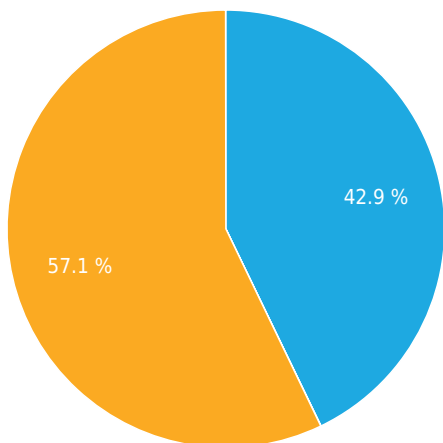
57.1 %

Ogólny sukces

Historia odwiedzin (25. 10. 2019 – 04. 11. 2019)

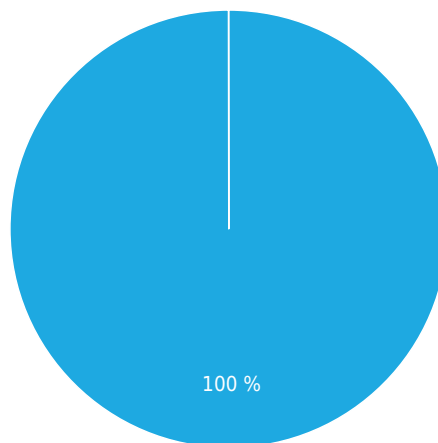


Liczba odwiedzin



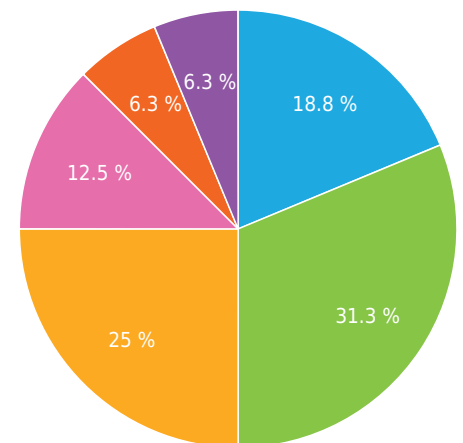
- Tylko pokazano (42.9 %)
- Niekompletne (0 %)
- Zakończone (57.1 %)

Źródła odwiedzin



- Bezpośredni link (100 %)

Czas wypełnienia ankiety



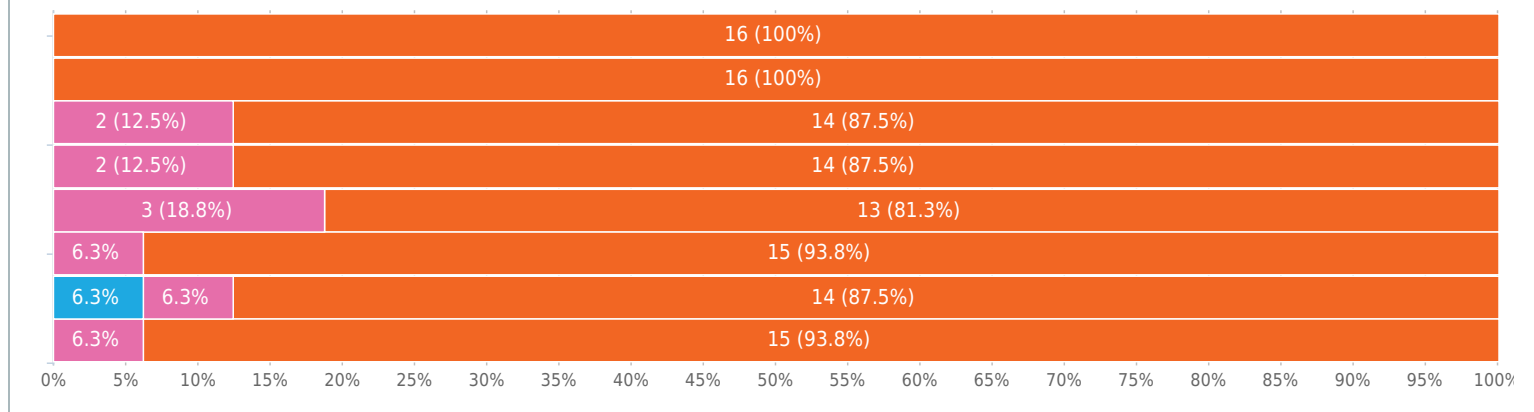
- 1-2 min. (18.8 %)
- 2-5 min. (31.3 %)
- 5-10 min. (25 %)
- 10-30 min. (12.5 %)
- 30-60 min. (6.3 %)
- >60 min. (6.3 %)

Wyniki

1. Prosimy o ocenę poniższych kryteriów w skali od 1 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

Matryca, więcej możliwości, odpowiedziano 16x, brak odpowiedzi 0x

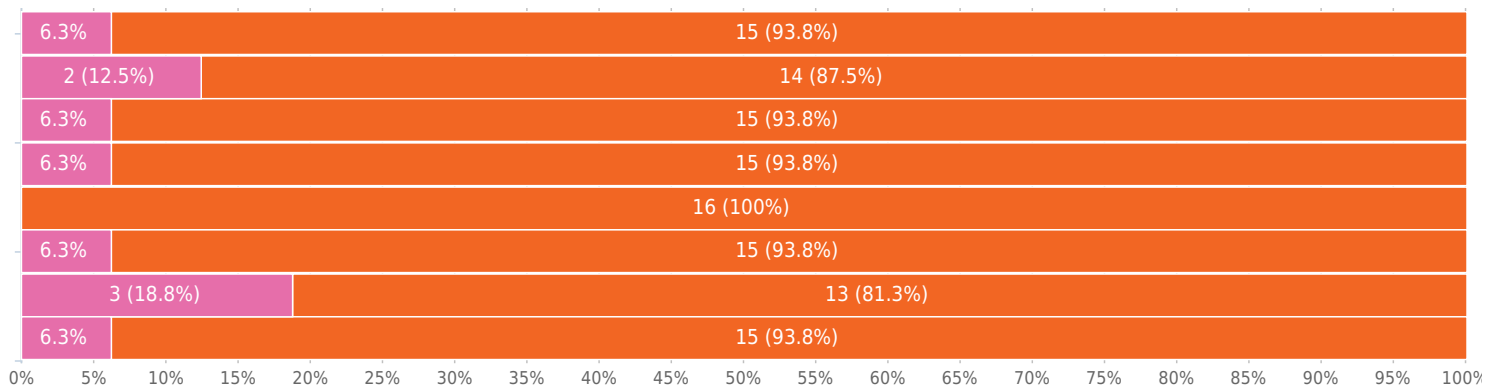
Odpowiedź	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Jakość oferowanych przez nas usług	0	0	0	0	16 (100 %)
Kompleksowość oferowanych usług	0	0	0	0	16 (100 %)
Jakość obsługi	0	0	0	2 (12.5 %)	14 (87.5 %)
Terminowość naszych usług	0	0	0	2 (12.5 %)	14 (87.5 %)
Czas oczekiwania na realizację zamówienia	0	0	0	3 (18.8 %)	13 (81.3 %)
Zgodność realizacji zamówienia z Państwa wymaganiami	0	0	0	1 (6.3 %)	15 (93.8 %)
Jakość i szybkość rozpatrywania reklamacji (jeśli zgłaszali Państwo do nas reklamacje)	1 (6.3 %)	0	0	1 (6.3 %)	14 (87.5 %)
Reprezentowanie interesów klienta przed urzędami	0	0	0	1 (6.3 %)	15 (93.8 %)



2. Prosimy o ocenę poniższych kryteriów w skali od 1 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą pracowników przygotowujących wnioski o dofinansowanie.

Matryca, więcej możliwości, odpowiedziano 16x, brak odpowiedzi 0x

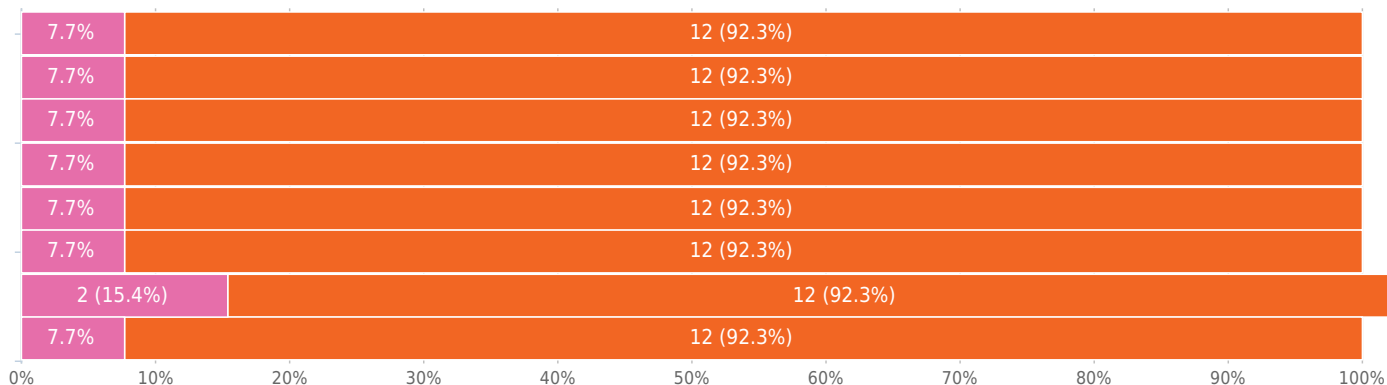
Odpowiedź	1	2	3	4	5
Wiedza i umiejętności pracowników	0	0	0	1 (6.3 %)	15 (93.8 %)
Sposób przekazania informacji (informacje pomocne, na temat)	0	0	0	2 (12.5 %)	14 (87.5 %)
Jakość przekazywania informacji (informacje na temat, pomocne w danej sprawie)	0	0	0	1 (6.3 %)	15 (93.8 %)
Gotowość pracowników do pomocy w załatwieniu sprawy	0	0	0	1 (6.3 %)	15 (93.8 %)
Nastawienie pracowników (uprzejmość, życzliwość itp.)	0	0	0	0	16 (100 %)
Szybkość załatwienia sprawy	0	0	0	1 (6.3 %)	15 (93.8 %)
Łatwość nawiązania połączenia telefonicznego	0	0	0	3 (18.8 %)	13 (81.3 %)
Umiejętność współpracy z urzędnikami oceniającymi wnioski o dofinansowanie	0	0	0	1 (6.3 %)	15 (93.8 %)



3. Prosimy o ocenę poniższych kryteriów w skali od 1 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą pracowników zajmujących się rozliczaniem projektów (wnioski o płatność, zarządzanie projektami).

Matryca, więcej możliwości, odpowiedziano 13x, brak odpowiedzi 3x

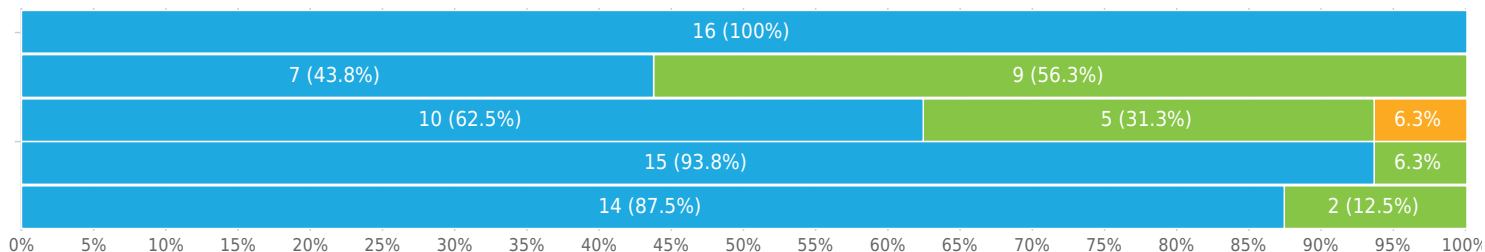
Odpowiedź	● 1	● 2	● 3	● 4	● 5
Wiedza i umiejętności pracowników	0	0	0	1 (7.7 %)	12 (92.3 %)
Sposób przekazania informacji (informacje pomocne, na temat)	0	0	0	1 (7.7 %)	12 (92.3 %)
Jakość przekazywania informacji (informacje na temat, pomocne w danej sprawie)	0	0	0	1 (7.7 %)	12 (92.3 %)
Gotowość pracowników do pomocy w załatwieniu sprawy	0	0	0	1 (7.7 %)	12 (92.3 %)
Nastawienie pracowników (uprzejmość, życzliwość itp.)	0	0	0	1 (7.7 %)	12 (92.3 %)
Szybkość załatwienia sprawy	0	0	0	1 (7.7 %)	12 (92.3 %)
Łatwość nawiązania połączenia telefonicznego	0	0	0	2 (15.4 %)	12 (92.3 %)
Umiejętność współpracy z urzędnikami rozliczającymi projekt	0	0	0	1 (7.7 %)	12 (92.3 %)



4. Prosimy zaznaczyć jak ważna jest dla Państwa każda z wymienionych poniżej cech.

Matryca, wybór opcji, odpowiedziano 16x, brak odpowiedzi 0x

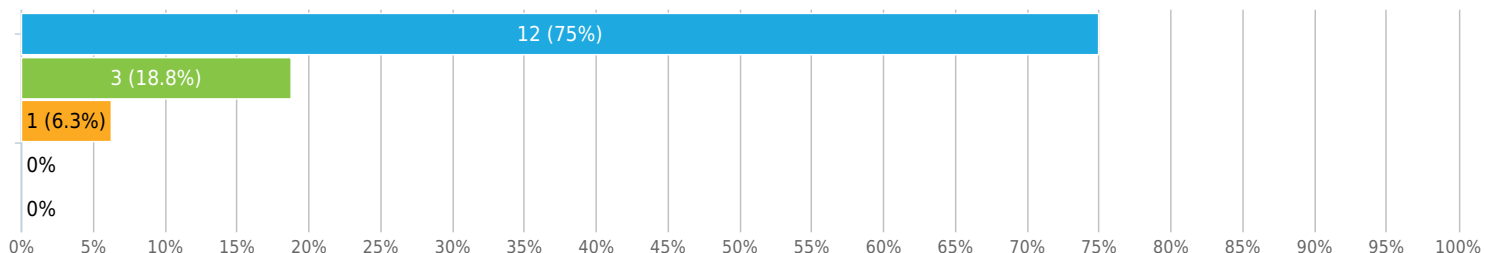
Odpowiedź	● bardzo ważne	● ważne	● ani ważne ani nieważne	● mało ważne	● nieważne
jakość usługi	16 (100 %)	0	0	0	0
poziom cen	7 (43.8 %)	9 (56.3 %)	0	0	0
szerokość oferty	10 (62.5 %)	5 (31.3 %)	1 (6.3 %)	0	0
jakość obsługi	15 (93.8 %)	1 (6.3 %)	0	0	0
terminowość	14 (87.5 %)	2 (12.5 %)	0	0	0



5. Gdyby dzisiaj nasza firma zaproponowała nową usługę, z jakim prawdopodobieństwem wybiorą państwo naszą ofertę, a nie podobną ofertę konkurencji?

Wybór opcji, odpowiedziano 16x, brak odpowiedzi 0x

Odpowiedź	Odpowiedzi	Udział
● 100 %	12	75 %
● 75 %	3	18.8 %
● 50 %	1	6.3 %
● 25 %	0	0 %
● 0 %	0	0 %



6. Za co najbardziej Pan/i ceni DOBRY PROJEKT?

Pytanie otwarte, odpowiedziano 16x, brak odpowiedzi 0x

- kompleksowość i jakość obsługi
- Za bardzo dobry kontakt, w czasie kontroli wszystkie sprawy załatwiane były na telefon - od razu, wszelką pomoc przy rozwiązywaniu problemów w trakcie realizacji, za wiedzę i ogromną empatię pracowników Państwa firmy.
- Bardzo dobrą komunikację międzyludzką, solidność, jakość usługi i współpracy.
- Za rzetelność i współpracę.
- achowość i sumienność
- Życzliwość
- profesjonalizm, postawę Szefowej
- Terminowość, jakość obsługi wiedza.
- Fachowość, profesjonalizm, jakość obsługi
- Profesjonalizm, bardzo dobry kontakt. Przyjazna partnerska współpraca
- rzetelność, profesjonalizm i jakość obsługi
- Samodzielność w zarządzaniu i rozliczaniu. Naprawdę nie czuć, że te projekty są realizowane. Profesjonalizm P. Joanny, wiedzę P. Beaty, cierpliwość P. Ani.
- Dobry Projekt cenie za rodzinna atmosferę
- .
- Możliwość dogadania się w każdym temacie.
- Dobra współpraca

7. Co by Pan/i zmienił/a w DOBRYM PROJEKCIE?

Pytanie otwarte, odpowiedziano 16x, brak odpowiedzi 0x

- nic
- Brak uwag
- Nic nie zmieniałbym
- (2x) Nic
- adres /bliżej mojego miejsca zamieszkania
- W pierwszym, najtrudniejszym etapie, jakim jest pisanie wniosku i pozyskiwanie wiedzy na temat danego projektu, możliwość kontaktu face to face i bardziej zaawansowanej pracy wspólnej.
- pracujemy z Państwem krótko i nie do końca jeszcze mam wyrobione zdanie
- Brak
- Nic. Wszystko ok
- Bez zmian
- Nic :)
- Poszerzenie weryfikacji składanych wniosków.
- (2x) .

- Żeby nie na ostatnią chwilę

Ustawianie kwestionariusza

	Pytania na stronie	Wszystkie
	Zezwolić na wielokrotne wysłanie?	
	Pozwól wrócić do poprzednich pytań?	
	Wyświetlać numery pytań?	
	Dowolna kolejność pytań?	
	Pokazać pasek postępu?	
	Otrzymuj powiadomienia reagowania przez e-mail?	
	Ochrona za pomocą hasła?	
	Ograniczenie IP?	

Dodatek: Kwestionariusz

Ankieta satysfakcji Klienta Dobrego Projektu

Szanowni Klienci!

W trosce o zapewnienie właściwej jakości dostarczanych Państwu usług pragniemy poznać Państwa opinię dotyczącą dotychczasowej współpracy. Zapewniamy, iż dokonana przez Państwa ocena zostanie wykorzystana do podjęcia działań mających na celu spełnienie oczekiwań Państwa i innych Klientów. W związku z tym zwracamy się z prośbą o wypełnienie załączonej ankiety.

Za wypełnienie ankiety serdecznie dziękujemy.

1. Prosimy o ocenę poniższych kryteriów w skali od 1 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą.

	1	2	3	4	5
Jakość oferowanych przez nas usług	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kompleksowość oferowanych usług	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jakość obsługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminowość naszych usług	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czas oczekiwania na realizację zamówienia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zgodność realizacji zamówienia z Państwa wymaganiami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jakość i szybkość rozpatrywania reklamacji (jeśli zgłaszali Państwo do nas reklamacje)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reprezentowanie interesów klienta przed urzędami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Prosimy o ocenę poniższych kryteriów w skali od 1 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą pracowników przygotowujących wnioski o dofinansowanie.

	1	2	3	4	5
Wiedza i umiejętności pracowników	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sposób przekazania informacji (informacje pomocne, na temat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jakość przekazywania informacji (informacje na temat, pomocne w danej sprawie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gotowość pracowników do pomocy w załatwieniu sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nastawienie pracowników (uprzejmość, życzliwość itp.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Szybkość załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Łatwość nawiązania połączenia telefonicznego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umiejętność współpracy z urzędnikami oceniającymi wnioski o dofinansowanie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Prosimy o ocenę poniższych kryteriów w skali od 1 do 5, gdzie 5 jest oceną najwyższą pracowników zajmujących się rozliczaniem projektów (wnioski o płatność, zarządzanie projektami).

	1	2	3	4	5
Wiedza i umiejętności pracowników	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sposób przekazania informacji (informacje pomocne, na temat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jakość przekazywania informacji (informacje na temat, pomocne w danej sprawie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gotowość pracowników do pomocy w załatwieniu sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nastawienie pracowników (uprzejmość, życzliwość itp.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Szybkość załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Łatwość nawiązania połączenia telefonicznego	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umiejętność współpracy z urzędnikami rozliczającymi projekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Prosimy zaznaczyć jak ważna jest dla Państwa każda z wymienionych poniżej cech.

	bardzo ważne	ważne	ani ważne ani nieważne	mało ważne	nieważne
jakość usługi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
poziom cen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
szerokość oferty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jakość obsługi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
terminowość	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Gdyby dzisiaj nasza firma zaproponowała nową usługę, z jakim prawdopodobieństwem wybiorą państwo naszą ofertę, a nie podobną ofertę konkurencji?

- 100 %
- 75 %
- 50 %
- 25 %
- 0 %

6. Za co najbardziej Pan/i ceni DOBRY PROJEKT?

7. Co by Pan/i zmienił/a w DOBRYM PROJEKCIE?