

Kundetilfredshedsanalyse

Interview

Kunde : _____
 Kontaktperson : _____
 Segment/ kundetype : _____
 Dato: : _____
 Interviewform : Telefon, Personligt møde, Andet: _____
 Interviewer : _____

Ved gennemførelse af kundetilfredshedsanalyse i form af telefonisk eller personligt interview gennemføres samtalen så objektivt som muligt. Spørgsmålet stilles og det sikres at spørgsmålet er forstået. Svar kan returneres med værdierne mellem 7 og 0 hvor 7 er bedst og 0 er dårligst.

Karaktererne er som følger:

7= Yderst tilfredsstillende, 6=Tilfredsstillende, 5=Overvejende tilfreds, men med plads til enkelte forbedringer, 4=Hverken tilfreds eller utilfreds, 3=Mangelfuld, 2=Ikke tilfredsstillende, 1=Stærk utilfredsstillende, 0=Helt uacceptabelt

Spørgsmål – Del 1	7	6	5	4	3	2	1	0
1. Muligheder for kontakt til firmaet <i>Hvordan opleves mulighederne for at komme i kontakt med Aplet Swan A/S?</i>								
2. Telefonekspeditionen <i>Hvordan opleves telefonekspeditionen i Aplet Swan A/S?</i>								
3. Kontakten med salgspersonalet <i>Hvordan opleves kontakten til salgspersonalet eller til salgsafdelingen?</i>								
4. Kontakten med projektledere <i>Hvordan opleves kontakten til projektledere i Aplet Swan A/S?</i>								
5. Leveringstid <i>Hvordan opleves leveringstiden og overholdelsen af denne?</i>								
6. Leveringskvalitet – korrekt mængde og kvalitet <i>Hvordan opleves kvaliteten af de leverede produkter og systemer?</i>								
7. Håndtering af eventuelle klager/reklamationer <i>Hvordan opleves håndteringen af klager og/eller behandling af reklamationssager?</i>								
8. Teknisk support <i>Hvordan opleves den tekniske support?</i>								
9. Teknisk sparring for optimal løsning <i>Hvordan opleves Aplet Swan A/S's evne til at yde teknisk sparring for at opnå en optimal løsning?</i>								
10. Håndtering af dokumentation <i>Hvordan opleves Aplet Swan A/S's evne til at formidle og håndtere dokumentation</i>								

Karaktererne er som følger:

7= Yderst tilfredsstillende, 6=Tilfredsstillende, 5=Overvejende tilfreds, men med plads til enkelte forbedringer, 4=Hverken tilfreds eller utilfreds, 3=Mangelfuld, 2=Ikke tilfredsstillende, 1=Stærk utilfredsstillende, 0=Helt uacceptabelt

Spørgsmål – Del 2	7	6	5	4	3	2	1	0
11. Præsentation af designs <i>Hvordan opleves Aplet Swan A/S's præsentation af designforslag?</i>								
12. Produktfunktionaliteten <i>Hvordan opleves produktfunktionaliteten i de leverede produkter fra Aplet Swan A/S?</i>								
13. Produktsortiment <i>Hvordan opleves Aplet Swan A/S's produktsortimentet – herunder bredde og dybde i sortimentet?</i>								
14. Produktkvalitet <i>Hvordan opleves kvaliteten i de leverede produkter fra Aplet Swan A/S?</i>								
15. Prisniveau <i>Hvordan opleves prisniveauet på produkter og ydelser fra Aplet Swan A/S?</i>								
16. Projektimplementering <i>Hvordan opleves implementeringen og gennemførelsen af et projekt hos Aplet Swan A/S?</i>								
17. Administrativt set up – fakturering, korrespondance mm. <i>Hvordan opleves Aplet Swan A/S's administrative set up – herunder fakturering, korrespondance, certifikater, forståelse af fremsendte breve etc.?</i>								
18. Informationsniveau <i>Hvordan opleves informationsniveauet fra Aplet Swan A/S til Dem som kunde?</i>								
19. Samarbejde generelt <i>Hvordan opleves samarbejdet generelt mellem Dem som kunde og Aplet Swan A/S?</i>								
20. Hvad kan Aplet Swan A/S gøre bedre (karakteriseres ikke, men uddybes af kunden med konkrete forslag til forbedringer)								
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>								

Yderligere bemærkninger:

Felt forbeholdt til registrering:

Data indtastet elektronisk , Dato _____ Signatur: _____