



Nöjd kundmätning - ett exempel

Tack för att du tar dig tid att hjälpa oss att bli ännu bättre. Vi ber dig att tänka efter hur du upplever Företaget, dess personal och tjänster.

Svara spontant frågorna nedan. De flesta frågor besvaras genom att på en skala från 1 till 5 och anger hur lite eller hur mycket du anser att frågan/påståendet stämmer med din uppfattning.

- 1 = stämmer inte alls
- 2 = stämmer inte
- 3 = varken stämmer eller stämmer inte
- 4 = stämmer
- 5 = stämmer mycket väl

Ange de tjänster från Företaget som du har erfarenhet av

Välj:

- 1. Telefonitjänster
- 2. Datatjänster

Allmänt om Företaget

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | kan ej ta ställning |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3. Jag uppfattar Företaget generellt sett som en mycket bra leverantör | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. Företagets allmänna bemötande är mycket bra | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. Jag upplever Företagets personal som mycket kompetent | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Företaget informerar och kommunicerar mycket tydligt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Det är mycket lätt att komma i kontakt med rätt person hos Företaget | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. Övriga synpunkter som jag skulle vilja framföra | | | | | | |

Om våra kontakter med Företagets säljpersonal...

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | kan ej ta ställning |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9. Företagets säljare lyssnar alltid på mig som kund | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Företagets säljare föreslår alltid tjänster som löser de behov vi har | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Jag får alltid offerter eller förslag på utlovad tid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. De offerter eller förslag jag får från Företaget är mycket tydliga | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. Avtalen med Företaget är alltid tydliga och enkla att förstå | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. Jag har fått tydlig information om vem jag skall vända mig till i olika ärenden | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. Övriga synpunkter om våra kontakter avseende försäljning | | | | | | |



Om Företagets installationer

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | kan ej ta ställning |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 16. Vi får alltid precis de tjänster som beställts och förväntats | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Företaget levererar alltid på överenskommen tid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Om en förändring av leveranstid sker får vi som kund alltid reda på detta i tid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Jag uppfattar alltid att det är Företagets tjänster som levereras även i de fall man använder sig av en extern installatör | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. På det hela taget är jag mycket nöjd med hur Företagets leveranser fungerar | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. Övriga synpunkter som jag skulle vilja framföra om Företagets installationer | | | | | | |

Om Företagets leverans och drift

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | kan ej ta ställning |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 22. Jag är mycket nöjd med de telefonitjänster som Företaget levererat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 23. Jag är mycket nöjd med de datatjänster/förbindelsetjänster som Företaget levererat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 24. Vi har alltid information om planerade driftavbrott minst 5 dagar i förväg | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 25. Jag vet alltid vem jag ska vända mig till när ett fel på en tjänst uppstått, så att jag kan göra en felanmälan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 26. Enligt min uppfattning har felet alltid blivit avhjälpt på utlovad tid då en tjänst varit ur funktion | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 27. Jag blir alltid underrättad när ett fel blivit avhjälpt och tjänsten åter är i drift | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 28. Om jag har tekniska frågor om Företagets tjänster får jag alltid kompetenta svar | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 29. Något annat jag skulle vilja säga om Företagets drift | | | | | | |

Fakturering

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | kan ej ta ställning |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 30. De fakturor som jag får från Företaget är tydliga | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 31. De fakturor jag får från Företaget innehåller alltid den information som jag behöver | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 32. Något annat jag skulle vilja säga om Företagets fakturor | | | | | | |

