



alexandris

ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ - ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Στόχος της εταιρείας μας είναι η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών μας. Σε αυτή μας την προσπάθεια η δική σας συμβολή μπορεί να είναι μεγάλη, συμπληρώνοντας το παρακάτω ερωτηματολόγιο προκειμένου να προσδιορίσουμε το επίπεδο ικανοποίησης σας και να εντοπίσουμε δικές μας αδυναμίες που θα μπορούσαμε να ξεπεράσουμε.

Επωνυμία Εταιρείας: _____

Υπεύθυνος συμπλήρωσης ερωτηματολογίου: _____

(Υπογραφή και σφραγίδα της εταιρίας σας)

1. Πώς αξιολογείτε την εξυπηρέτηση της Εταιρίας μας γενικά;

Πολύ καλή Καλή Μέτρια Κακή Απαραδέκτη

2. Πόσα χρόνια συνεργάζεστε με την Εταιρία μας;

0-1 χρόνο 1-5 χρόνια 5-10 χρόνια 10-15 χρόνια 15 χρόνια και πάνω

3. Ποια είδη προμηθεύετε από την Εταιρία μας;

<input type="checkbox"/> Μοτέρ	<input type="checkbox"/> Πλαστικά εξαρτήματα - Ερπύστριες
<input type="checkbox"/> Μειωτήρες - Inverter	<input type="checkbox"/> Πλέγματα - Λαμαρίνες
<input type="checkbox"/> Ιμάντες - Τροχαλίες	<input type="checkbox"/> Ράουλα - Κουζινέτα
<input type="checkbox"/> Αλυσίδες - Γρανάζια	<input type="checkbox"/> Κοχλίες
<input type="checkbox"/> Ταινίες	<input type="checkbox"/> Άλλο _____

4. Γνωρίζετε ποιος είναι ο πωλητής μας αρμόδιος για την περιοχή που ανήκετε;

Ναι Όχι

5. Η προσέγγισή σας οδικά στην Εταιρία μας είναι:

Εύκολη Σχετικά Καλή Δύσκολη Απαγορευτική

6. Πώς αξιολογείτε την συνεργασία με τους πωλητές που σας εξυπηρετούν (ενημέρωση, συχνότητα επισκέψεων, εναλλακτικές λύσεις)

Πολύ καλή Καλή Μέτρια Κακή Απαραδέκτη

7. Επιθυμείτε η συχνότητα των επισκέψεων στις εγκαταστάσεις σας από τον αρμόδιο συνεργάτη μας να είναι κάθε:

15 μέρες Μήνα 2μηνο 3μηνο Κατόπιν κλήσης σας

8. Ποιο είναι κατά τη γνώμη σας το μειονέκτημά μας σε σχέση με τον ανταγωνισμό;

<input type="checkbox"/> Υψηλή τιμή	<input type="checkbox"/> Μεγάλος χρόνος αναμονής για παραλαβή
<input type="checkbox"/> Χαμηλής ποιότητας προϊόντα	<input type="checkbox"/> Απρόθυμη εξυπηρέτηση
<input type="checkbox"/> Ανεπαρκές στοκ	<input type="checkbox"/> Άλλο _____



www.alexandris.gr

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Π. ΑΛΕΞΑΝΔΡΗΣ ΑΕΤΒΕ
Κ. Μαυρομυχάλη 12
185 45 Πειραιάς
Τ 210 4111841-5, F 210 4127058
eMail: info@alexandris.gr

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΒΙ. ΠΕ. Θ., Ο.Τ. 48Β, Δ' Είσοδος
Τ.Θ. 1323, 570 22 Σίνδος
Τ 2310 556650, F 2310 511815
eMail: salonika@alexandris.gr

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
Λεωφ. 62 Μαρτύρων 188
713 03 Ηράκλειο
Τ 2810 372484, F 2810 372485
eMail: heraklio@alexandris.gr

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ TRANSPACK
1^ο χλμ. Κορωπίου - Βάρης
194 00 Πόρτσι, Κορωπί
Τ 210 6628002-3, F 210 6624812
eMail: transpack@alexandris.gr



alexandris

ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ - ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

9. Έχετε προμηθευτεί προϊόν μας το οποίο ήταν ακατάλληλο για τις ανάγκες σας;

 Ναι

 Όχι

Αν ναι, ήταν κατασκευής μας;

 Ναι

 Όχι

10. Εάν έγινε επίσκεψη από το κινητό μας συνεργείο για επιτόπου συγκόλληση ή επισκευή ταινίας, πώς κρίνεται η εργασία του;

 Πολύ καλή

 Καλή

 Μέτρια

 Κακή

 Απαραδέκτη

11. Υπάρχει κάποιο προϊόν (ή προϊόντα) που θα θέλατε να εμπορευόμαστε και δεν σας προσφέρουμε;

Παρακαλούμε, βαθμολογήστε την Εταιρία μας στα κάτωθι:

12. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή	Απαραδέκτη
12.1 Ικανοποίηση των αναγκών σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.2 Ορθή εκτέλεση των παραγγελιών σας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.3 Ταχύτητα εξυπηρέτησης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.4 Ταχύτητα παράδοσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.5 Τήρηση της συμφωνημένης τιμής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.6 Ποιότητα προϊόντων / υπηρεσιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.7 Επάρκεια αποθέματος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.8 Χειρισμός επείγουσών παραγγελιών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.9 Χειρισμός τυχόν παραπόνων / επανόρθωση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑ

	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή	Απαραδέκτη
13.1 Ευκολία επικοινωνίας με τον αρμόδιο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.2 Πρόταση εναλλακτικών λύσεων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.3 Ταχύτητα εύρεσης λύσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.4 Πληρότητα ενημέρωσης	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.5 Ταχύτητα απάντησης τηλεφωνικού κέντρου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



ΓΕΩΡΓΙΟΣ Π. ΑΛΕΞΑΝΔΡΗΣ ΑΕΤΒΕ
Κ. Μαυρομυχάλη 12
185 45 Πειραιάς
Τ 210 4111841-5, F 210 4127058
eMail: info@alexandris.gr

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΒΙ. ΠΕ. Θ., Ο.Τ. 48Β, Δ' Είσοδος
Τ.Θ. 1323, 570 22 Σίνδος
Τ 2310 556650, F 2310 511815
eMail: salonika@alexandris.gr

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
Λεωφ. 62 Μαρτύρων 188
713 03 Ηράκλειο
Τ 2810 372484, F 2810 372485
eMail: heraklio@alexandris.gr

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ TRANSPACK
1^ο χλμ. Κορωπίου - Βάρης
194 00 Πόρτις, Κορωπί
Τ 210 6628002-3, F 210 6624812
eMail: transpack@alexandris.gr



alexandris

ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ - ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

14. ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

	Πολύ καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή	Απαραδέκτη
14.1 Ευκολία επικοινωνίας με τον αρμόδιο	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.2 Αξιοπιστία προϊόντων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.3 Διάθεση για επίλυση τυχόν προβλημάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.4 Ταχύτητα αντιμετώπισης προβλημάτων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14.5 Τυχόν παράπονό σας ήταν:

Ποιοτικό Ποσοτικό Λογιστικό Εξυπηρέτησης

14.6 Αν σας έτυχε ποιοτικό πρόβλημα, σε τι είδος εντοπίστηκε;

Ευχαριστούμε πολύ για την συνεργασία και τον χρόνο που διαθέσατε.

Παρακαλούμε όπως αποστείλετε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο στο fax της εταιρίας μας.

Με εκτίμηση,

Ο Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας

Γιώργος Ανδρονάκος



ΓΕΩΡΓΙΟΣ Π. ΑΛΕΞΑΝΔΡΗΣ ΑΕΤΒΕ
Κ. Μαυρομυχάλη 12
185 45 Πειραιάς
T 210 4111841-5, F 210 4127058
eMail: info@alexandris.gr

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΒΙ. ΠΕ. Θ., Ο.Τ. 48Β, Δ' Είσοδος
Τ.Θ. 1323, 570 22 Σίνδος
T 2310 556650, F 2310 511815
eMail: salonika@alexandris.gr

ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
Λεωφ. 62 Μαρτύρων 188
713 03 Ηράκλειο
T 2810 372484, F 2810 372485
eMail: heraklio@alexandris.gr

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ TRANSPACK
1^ο χλμ. Κορωπίου - Βάρης
194 00 Πόρτσι, Κορωπί
T 210 6628002-3, F 210 6624812
eMail: transpack@alexandris.gr