**Bilag 7.2 Kundetilfredshedsundersøgelse telefonisk**

Nedenstående skema danner grundlag for personlig/telefonisk kundeundersøgelse, der udføres af de teknisk ansvarlige.

Vægtning:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1  Meget utilfreds | 2  Utilfreds | 3  Hverken tilfreds eller utilfreds | 4  Tilfreds | 5  Meget tilfreds |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Kundens kommentarer til os: |
| Var der en tilfredsstillende dialog med os ved indgåelsen af ordren? |  |  |  |  |  |  |
| Blev du oplyst om hvilke andre sikringsprodukter kan tilbyde? |  |  |  |  |  |  |
| Blev ydelsen leveret på det aftalte tidspunkt? |  |  |  |  |  |  |
| Har vi levet op til din forventning, mht. det produkt du har købt og det produkt / arbejde du har fået leveret? |  |  |  |  |  |  |
| Var du tilfreds med vores montør og det udførte arbejde? |  |  |  |  |  |  |
| Var der ryddeligt, da vi forlod arbejdsstedet? |  |  |  |  |  |  |
| Er du tilfreds med den  Instruktion du fik af vores montør medarbejder? |  |  |  |  |  |  |
| Prøvede du selv at betjene dit nye sikkerhedssystem? |  |  |  |  |  |  |
| Overholdt vi alle aftaler, der var indgået med jer? |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Ja | Nej | Kundens kommentarer til os: |
| Vil du anbefale os til andre? |  |  |  |
| Er der forhold, som du ikke er tilfreds med i relation til vores virksomhed? |  |  |  |

Dato: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Undersøgt virksomhed: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_