

ANKIETA BADANIA ZADOWOLENIA KLIENTA FUNDUSZU POŻYCZKOWEGO

W związku z dążeniem Funduszy Pożyczkowych funkcjonujących przy Stowarzyszeniu Słupski Inkubator Przedsiębiorczości w Słupsku, zwracamy się z prośbą o udzielenie informacji na temat stopnia zadowolenia Pana/Pani z jakości usług, oferowanych przez Fundusze Pożyczkowe.

Wybraną odpowiedź proszę zakreślić krzyżykiem w kółku.

1. Skąd uzyskał/a Pan/i informacje o Funduszach Pożyczkowych?
 - ☐ korzystałem/am wcześniej z oferty FP
 - ☐ od rodziny, znajomych
 - ☐ strona internetowa Stowarzyszenia
 - ☐ z ulotek reklamowych
 - ☐ z Urzędu Pracy w:.....
 - ☐ inaczej, jak.....
2. Poziom obsługi klienta (uprzejmość, życzliwość, dostępność, chęć udzielenia pomocy)
 - ☐ bardzo wysoko,
 - ☐ wysoko,
 - ☐ przeciętnie,
 - ☐ nisko,
 - ☐ bardzo nisko
3. Czas realizacji (krótki czas oczekiwania na zapytanie, decyzję lub inne zlecenie)
 - ☐ bardzo wysoko,
 - ☐ wysoko,
 - ☐ przeciętnie,
 - ☐ nisko,
 - ☐ bardzo nisko
4. Jakość świadczonych usług przez Fundusze Pożyczkowe
 - ☐ bardzo wysoko,
 - ☐ wysoko,

- przeciętnie,
 - nisko,
 - bardzo nisko
5. Czy wg Pana/i materiały promocyjne (foldery, ulotki, strona www) są odpowiedniej jakości?
- Zdecydowanie tak
 - Raczej tak
 - Trudno powiedzieć
 - Wymagają poprawy
 - Brak materiałów promocyjnych
6. Co dla Pani/Pana jest najważniejsze podczas załatwiania sprawy w FP? (proszę dokonać oceny w skali od 1 do 5, przyporządkowując każdemu z czynników punkty od 5 –najbardziej istotnego do 1- najmniej istotnego)
- a) uprzejmość, troska o Klienta – pkt_____
 - b) kompetencje pracownika – pkt_____
 - c) terminowość załatwianej sprawy – pkt_____
 - d) uzyskanie pełnej informacji na temat załatwianej sprawy -
pkt _____
7. Czy jakość świadczonych usług przez FP zaspokaja Pani/Pana potrzeby i oczekiwania?
- a) Tak
 - b) Nie – proszę uzasadnić
-
-
8. Jakie zmiany Pani/Pana zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez FP?
-
-
-