

Данная анкета состоит из трех разделов:

РАЗДЕЛ 1

Инструкция

Основываясь на своем опыте потребителя кейтеринговых услуг (услуг общественного питания), пожалуйста, задумайтесь над основными качествами такой кейтеринговой компании, которая могла бы предоставить высококлассный сервис. Задумайтесь о качествах компании, с которой вы бы хотели поддерживать деловые отношения. Раздел 1 состоит из 22 положений о качествах кейтеринговой компании. Пожалуйста, оцените по 7-балльной шкале важность каждого качества. Если Вы полностью не согласны с положением, описывающим то или иное качество высококлассной кейтеринговой компании, выберите **цифру 1 (Полностью не согласен)**. Если Вы полагаете, что то или иное качество просто необходимо для компании, отметьте **цифру 7 (Полностью согласен)**. В противном случае, выберите любую цифру от 2 до 6, соответствующую степени вашего согласия с положением. В данной анкете не существует правильных или неправильных ответов. Мы заинтересованы лишь в показателях (цифрах), отражающих Ваше истинное отношение к компаниям, что обеспечит повышение качества услуг.

	Полностью не согласен			Полностью согласен			
	1	2	3	4	5	6	7
1. Отличные кейтеринговые компании обладают современным оборудованием.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. В отличных кейтеринговых компаниях материальные условия привлекают зрительное внимание.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. В отличных кейтеринговых компаниях персонал должен выглядеть аккуратно/опрятно.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. В отличной кейтеринговой компании все материалы, связанные с предоставляемыми услугами (такие как брошюры или положения), должны привлекать зрительное внимание.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Если кейтеринговая компания обещает выполнить что-то в определенный срок, она должна это сделать.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Если у клиента возникает проблема, отличная кейтеринговая компания должна проявить искренний интерес в ее разрешении.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Отличная кейтеринговая компания должна выполнять свои услуги немедленно.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Отличная кейтеринговая компания должна выполнять свои услуги в оговоренный срок.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Отличная кейтеринговая компания должна настаивать на грамотном ведении документации.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Отличная кейтеринговая компания должна сообщать клиентам точные сроки выполнения своих услуг.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Персонал отличных кейтеринговых компаний должен обеспечивать немедленное обслуживание заказчиков.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Персонал отличных кейтеринговых компаний должен быть всегда готов помочь заказчикам.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Персонал отличных кейтеринговых компаний должен всегда отвечать на любые запросы заказчиков.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Персонал отличных кейтеринговых компаний должен внушать клиентам доверие.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Клиенты, при обращении в отличную кейтеринговую компанию, должны чувствовать себя уверенными, заключая сделку.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Персонал отличных кейтеринговых компаний должен быть предельно вежлив с клиентами.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Персонал отличных кейтеринговых компаний должен обладать знаниями и сведениями, чтобы ответить на вопросы клиента.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Отличные кейтеринговые компании должны уделять личное внимание каждому клиенту.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Рабочий день отличных кейтеринговых компаний должен устраивать всех клиентов.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Отличные кейтеринговые компании должны иметь специальный персонал, который бы уделял каждому клиенту персональное внимание.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Отличные кейтеринговые компании должны быть искренне заинтересованы в клиенте.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Работники отличных кейтеринговых компаний должны понимать особые запросы клиента.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

РАЗДЕЛ 2

Инструкция

Далее описаны 5 качеств кейтеринговых компаний и услуг, которые они предлагают. Мы бы хотели узнать, насколько они важны для Вас, основываясь на Вашей оценке качества услуг кейтеринговой компании. Пожалуйста, разделите 100 баллов по всем 5 положениям в соответствии с важностью каждого качества для Вас – чем важнее для Вас качество компании, тем больше баллов Вы ему присваиваете. Пожалуйста, проверьте, в сумме должно получиться 100 баллов.

1. Внешний вид материальной базы, оборудования, персонала и информационных материалов кейтеринговой компании (или, если подходит, клиента). _____ баллов
2. Умение кейтеринговой компании, выполнять оговоренные услуги надежно и аккуратно. _____ баллов
3. Желание кейтеринговой компании помочь клиенту и обеспечить немедленное выполнение услуг. _____ баллов
4. Знания и обходительность персонала кейтеринговой компании и умение внушать доверие и уверенность. _____ баллов
5. Внимательное, персональное внимание кейтеринговой компании к своим клиентам. _____ баллов

ВСЕГО распределено баллов

100 баллов

- Назовите одно из вышеперечисленных пяти качеств, которое является самым важным для вас.

(пожалуйста, запишите номер данного качества)

- Назовите второе по-важности качество.

- Назовите качество, которое имеет наименьшую ценность для Вас.

РАЗДЕЛ 3

Инструкция

Раздел 3 состоит из 22 положений о качествах кейтеринговой компании Globe CMS Kazakhstan. Пожалуйста, оцените по 7-балльной шкале каждое качество. Если Вы полностью не согласны с тем, что Globe CMS Kazakhstan обладает тем или иным качеством, выберите **цифру 1 (Полностью не согласен)**. Если Вы полагаете, что компании Globe CMS Kazakhstan полностью соответствует то или иное качество, отметьте **цифру 7 (Полностью согласен)**. В противном случае, выберите любую цифру от 2 до 6, соответствующую степени вашего согласия с положением. В данной анкете не существует правильных или неправильных ответов. Мы заинтересованы лишь в показателях (цифрах), отражающих Ваше истинное восприятие компании Globe CMS Kazakhstan.

	Полностью не согласен			Полностью согласен			
1. Компания Globe CMS Kazakhstan (или, если приемлемо, Компания Заказчика) обладает современным оборудованием.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. В компании Globe CMS Kazakhstan материальные условия привлекают зрительное внимание.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. В компании Globe CMS Kazakhstan персонал выглядит безукоризненно.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. В компании Globe CMS Kazakhstan все материалы, связанные с предоставляемыми услугами (такие как брошюры или положения) должны привлекать зрительное внимание.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Если компания Globe CMS Kazakhstan обещает выполнить что-то в определенный срок, она это делает.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Если у Вас возникает проблема, компания Globe CMS Kazakhstan проявляет искренний интерес в ее разрешении.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Компания Globe CMS Kazakhstan выполняет свои услуги немедленно.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Компания Globe CMS Kazakhstan выполняет свои услуги в оговоренный срок.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Компания Globe CMS Kazakhstan настаивает на грамотном ведении документации.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Персонал компании Globe CMS Kazakhstan сообщает Вам точные сроки выполнения своих услуг.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Персонал компании Globe CMS Kazakhstan немедленно обслуживает Вас.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Персонал компании Globe CMS Kazakhstan всегда готов помочь Вам.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Персонал компании Globe CMS Kazakhstan всегда отвечает на любые Ваши запросы.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Поведение персонала компании Globe CMS Kazakhstan внушает Вам доверие.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Заключая сделку с компанией Globe CMS, Вы чувствуете себя уверенно.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Персонал компании Globe CMS Kazakhstan предельно вежлив с Вами.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Персонал компании Globe CMS Kazakhstan обладает необходимыми знаниями и сведениями, чтобы ответить на Ваши вопросы.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Анкета по качеству обслуживания

18. Компания Globe CMS Kazakhstan уделяет Вам личное внимание.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Рабочий день компании Globe CMS Kazakhstan устраивает всех клиентов.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Компания Globe CMS Kazakhstan обладает персоналом, который уделяет Вам личное внимание.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Компания Globe CMS Kazakhstan искренне заинтересована в Вас.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Песонал компании Globe CMS Kazakhstan понимает Ваши особые запросы.	1	2	3	4	5	6	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Спасибо за сотрудничество!

Представитель клиента: _____

Компания: _____

Адрес: _____

Дата: _____ Месяц: _____ Год: _____