

Chestionar Satisfacție Clienți

A. Preferința

Pe care din produse/servicii îl preferați cel mai mult?

1. A
2. B
3. C

Pe care din aceste produse îl puneți pe locul întâi, al doilea, al treilea?

- A
- B
- C

Despre produsul C aveți o părere:

1. Foarte bună
2. Nu prea bună
3. Destul de proastă
4. Foarte proastă

Între A și B, ce preferați?

1. A
2. B
3. Ambele în aceeași măsură
4. Niciuna
5. Nu știu

Dar între B și C, ce preferați?

1. B
2. C
3. Ambele în aceeași măsură
4. Niciuna
5. Nu știu

Dar între A și C, ce preferați?

1. A
2. C
3. Ambele în aceeași măsură
4. Niciuna
5. Nu știu

B. Importanța atributelor produsului

Cât de importante sunt pentru dumneavoastră aceste caracteristici* la produsul C?

1. Importanță foarte mică
2. Importanță mică
3. Nici important, nici neimportant
4. Importanță mare
5. Importanță foarte mare

** exemplu la bere: să aibă gust bun, să fie mai tare, să fie mai ușoară, să fie acidulată, să fie ieftină*

C. Performanța funcțională

Cât de adevărate sau nu sunt aceste afirmații* despre... (produs)

1. Deloc adevărat
2. Nu prea adevărat
3. Destul de adevărat
4. Foarte adevărat

** exemplu detergent: "scoate petele de grăsime și ulei", "protejează mâinile", "se dizolvă ușor", "face ca rufe albe să fie într-adevăr albe", "miroase frumos"*

D. Așteptările față de produse noi

Doar uitându-vă la acest produs, cum vă așteptați să fie gustul?

1. Foarte neplăcut
2. Destul de neplăcut
3. Acceptabil
4. Destul de plăcut
5. Foarte plăcut

Cum apreciați... (atributul produsului) în comparație cu așteptările dumneavoastră?

1. Mult sub așteptări
2. Sub așteptări
3. La nivelul așteptărilor
4. Peste așteptări
5. Mult peste așteptări



Vă așteptați ca produsul să aibă aceste trăsături*?

1. Da
2. Nu

* exemplu: "gust natural", "gust proaspăt", "gust amar", "miros de vișine", "gust artificial" etc.

E. Satisfacția senzorială

Ce părere aveți despre... (aspectul, mirosul, gustul, forma etc. produsului)?

1. Nu-mi place deloc
2. Nu prea îmi place
3. E acceptabil
4. Îmi place destul de mult
5. Îmi place foarte mult

Ce părere aveți despre... (gradul de acidulare, consistența, tăria, intensitatea gustului, amăreala, gradul de îndulcire, conținutul de sare etc.)?

1. Mult prea (intens) pentru mine
2. Puțin prea (intens) pentru mine
3. Exact cum îmi place
4. Prea puțin (intens) sau Puțin prea slab
5. Mult prea slab

F. Produse substitutive

Considerați că există în prezent alte produse care vă satisfac aceeași trebuință la fel de bine sau mai bine decât acest produs?

1. Da
2. Nu
3. Nu știu

G. Unicitatea produsului

Cât de asemănător sau diferit este acest produs în raport cu alte produse din categoria X?

1. Foarte asemănător
2. Destul de asemănător
3. Destul de diferit
4. Foarte diferit

Cât de mult se deosebește sau nu ceea ce oferă marca X de ceea ce oferă alte branduri?

1. Foarte mult
2. Destul de mult
3. Nu prea mult
4. Foarte puțin

H. Satisfacția cu produsul

Cât de mulțumit sunteți în ansamblu de produsul X?

1. Nemulțumit
2. Nu prea mulțumit
3. Destul de mulțumit
4. Foarte mulțumit

În ce măsură produsul/marca satisface în ansamblu cerințele dumneavoastră?

1. Total nesatisfăcător
2. Nesatisfăcător
3. Nici satisfăcător, nici nesatisfăcător
4. Satisfăcător
5. Total satisfăcător

Ce ar trebui îmbunătățit la produsul X?

...

Ce probleme aveți cu produsul X?

...

Vă rog să descrieți experiența cea mai semnificativă (pozitivă/negativă) pe care ați avut-o în ultimele 3-6 luni cu produsul sau serviciul în cauză.

...

Cât de probabil este că veți recomanda... (firma, produsul) unui prieten sau coleg?

1 = Deloc

10 = În mod sigur

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

