

## KÉRDŐÍV A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSÉHEZ

*A VÁLASZADÁS ÖNKÉNTES!*

Szolgáltatásunk minőségének javítása érdekében szeretnénk Önnek egy kérdést feltenni, amelyek megválaszolása egy 10-es skála használatával történne. Célunk olyan szolgáltatás nyújtása, amely növeli az Ön elégedettségét. Kérem, segítse munkánkat!

### Személyes ügyfélszolgálaton elhelyezendő, időben változó kérdések

- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségével?
- Mennyire találja megfelelőnek az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati iroda komfortjával?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idővel?
- Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?
  
- Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?
- Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?
- Mennyire találja megfelelőnek az ügyintéző megjelenését?

egyáltalán nem								teljes mértékben	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

### Telefonos ügyfélkapcsolat végén felteendő, időben változó kérdések

- Mennyire elégedett a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?
  
- Mennyire találja az ügyintéző kommunikációját érthetőnek?
- Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?
- Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?

egyáltalán nem								teljes mértékben	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

**D MELLÉKLET – AZ AZONNALI FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE**  
**E-mailes ügykapcsolat végén felteendő, időben váltakozó kérdések**

- Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
- Mennyire elégedett a kommunikáció stílusával?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?

egyáltalán nem								teljes mértékben	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

**On-line ügykapcsolat végén felteendő, időben váltakozó kérdések**

- Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
- Mennyire elégedett az on-line felület kezelhetőségével?
- Mennyire elégedett az on-line felület közérthetőségével?
- Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
- Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati tevékenységgel?

egyáltalán nem								teljes mértékben	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9