

## KÉRDŐÍV A VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉSÉHEZ

*A VÁLASZADÁS ÖNKÉNTES!*

Szolgáltatásunk minőségének javítása érdekében szeretnénk Önnek egy kérdést feltenni, amelynek 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

1. Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati iroda megközelíthetőségével?
2. Mennyire találja megfelelőnek az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét?
3. Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati iroda komfortjával?
4. Mennyire elégedett az ügyfélszolgálati irodán a várakozási idővel?
5. Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
6. Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
7. Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
8. Mennyire elégedett a személyes ügyfélszolgálattal összességében?
9. Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?
10. Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?
11. 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

1. Mennyire elégedett a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsaságával?
2. Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
3. Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
4. Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
5. Mennyire elégedett a telefonos ügyfélszolgálattal összességében?
6. Mennyire találja az ügyintéző kommunikációját érthetőnek?
7. Mennyire találja az ügyintézőt segítőkésznek?
8. Mennyire találja az ügyintézőt udvariasnak?

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

D MELLÉKLET – AZONNALI FELMÉRÉS KÉRDŐÍVE

**Online ügykapcsolat végén felteendő, időben váltakozó kérdések**

1. Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
2. Mennyire elégedett az online felület kezelhetőségével?
3. Mennyire elégedett az online felület közérthetőségével?
4. Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
5. Mennyire elégedett az online ügyfélszolgálattal összességében?

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

**E-mailes ügykapcsolat végén felteendő, időben váltakozó kérdések**

6. Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?
7. Mennyire elégedett az ügyintézés szakszerűségével?
8. Mennyire elégedett a kommunikáció stílusával?
9. Mennyire elégedett az ügyintézés eredményességével?
10. Mennyire elégedett az e-mailes ügyfélszolgálattal összességében?

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