



**SICO d.o.o.**  
Arja vas 104  
3301 Petrovče  
Slovenija

T: +386 (0)3 703 88 14  
F: +386 (0)3 703 88 07  
www.sico.si  
info@sico.si

## ANALIZA VPRAŠALNIKA O ZADOVOLJSTVU NAŠIH KUPCEV

**Na vprašalnik je od naših 100 največjih kupcev odgovorilo 54 kupcev**

Povprečna ocena glede na število odgovorov	2010
1. Odzivnost na povpraševanje	4,50
2. Dostopnost in prijaznost kontaktne osebe	4,77
3. Komunikativnost	4,81
4. Izdelek/storitev je opravljen/a v dogovorjenem roku	3,85
5. Kakovost izdelka/storitve	4,35
6. Material-polizdelki, ki vam jih dobavljamo so ustrezno zaščiteni pred poškodbami	4,31
7. Pogostost napak	4,12
8. Odziv na reklamacije	4,27
9. Prilagodljivost dodatnim zahtevam naročnika	4,42
10. Profesionalnost in strokovnost	4,62
11. Reagirane v nepredvidljivih situacijah	4,50
12. Kakšna je po vaši oceni kakovost v našem podjetju	4,44
<b>Skupna ocena:</b>	<b>4,43</b>

**ZADOVOLJSTVO = 89 %**

Odgovori na vprašanje, kaj jih moti: **rok**, dobava - dostava, cene

Stranke pohvalijo: **komunikativnost**, odziv, prijaznost, prilagodljivost, dostopnost

Največkrat ni nobenih pripomb ali pa jih nič ne moti.

### Ocena našega sodelovanja glede na preteklost:

54 podanih odgovorov:

- Korak nazaj, poslabšanje: 0,0 %
- Mirovanje, ni sprememb: 25,9 %
- Napredek, izboljšanje: 70,4 %
- Velik napredek: 3,7 %

**Arja vas, 5.1.2011**