Оцените вопросы в баллах или обведите кружком выбранный ответ.

Результаты исследования будут использованы для совершенствования сферы бытовых услуг. Исследование анонимное. Заранее благодарим Вас за подробные и искренние ответы.

1. В салоне «Афродита» вы впервые?

* Да
* Второй или третий раз
* Постоянный клиент

1. Вы посещаете только салон «Афродита»?

* Да
* Нет

3. Ваш пол?

* Мужской
* Женский

1. Уровень Вашего материального обеспечения?

* Ниже среднего
* Выше среднего
* Средний

1. Насколько часты ваши посещения салонов парикмахерских?

* 1 раз в год
* 1 раз в квартал
* 1 раз в два месяца
* 1 раз в месяц
* 2 раза в месяц
* 4 раза в месяц

6. Довольны ли вы качеством оказанной услуги? Оцените по 10-бальной системе?

* 1-2 балла
* 3-4 балла
* 5-6 баллов
* 7-8 баллов
* 9-10 баллов

1. Нравится ли Вам, когда во время оказания услуги с вами общается мастер?

* Да
* Нет

1. Важна ли для Вас внешность мастера, который вас обслуживает (причёска, одежда, обувь и т.д.)?

* Да
* Нет

1. Важны ли для вас невербальные методы общения мастера (мимика, улыбчивость и т.д.)?

* Да
* Нет

1. При выборе парикмахерского салона Вы ориентируетесь на:

Рекламу

Мнение окружающих

1. Пожалуйста, оцените, насколько вам понравилось посещение нашего салона. Поставьте напротив каждой строки балл от 1 до 10 (10 считается наивысшим) или «-», если данный пункт к вам не относится.

* Качество оценки выполнения работы
* Эффективность обслуживания
* Удовлетворённость выполненной услуги
* Приемлемость стоимости бытовой услуги
* Своевременность оказания услуги
* Доступность сотрудников, которые могли бы ответить на Ваши вопросы
* Быстрое реагирование на Ваши потребности
* Заботливое отношение персонала
* Общая удовлетворённость

1. Что вызывает у Вас наибольшую неприязнь (неопрятная одежда мастера, курение мастера, если Вас перебивают, задают неуместные вопросы
2. Определите моменты, когда Вы, как потребитель, были удовлетворены / не удовлетворены взаимоотношениями с персоналом обслуживающего вас салона?
3. Какие специфические обстоятельства привели к данной ситуации?
4. Что конкретно сказал или сделал сотрудник компании?
5. Что именно удовлетворило / не удовлетворило Вас?
6. Предложения по улучшению нашей работы и обслуживания
7. Фамилия, имя и адрес (телефон) по желанию