

	<b>CHESTIONAR PENTRU ANALIZA SATISFACTIEI CLIENTILOR</b> <b>QUESTIONNAIRE FOR CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS</b>	<b>Cod ASC 9.1.2</b>			
		<b>Ediție</b>	<b>1</b>		
		<b>Revizie</b>	<b>0</b>		
		<b>Pag.</b>			
		<b>Data</b>	<b>03.06.2021</b>		

**Opinia Dumneavoastră contează!**

Stimate prieten.

Vă rugăm să participați la un sondaj de opinii, care ne va permite ca pe baza atitudinii Dvs față de relațiile de colaborare cu întreprinderea noastră să îmbunătățim activitatea organizației în interesul clienților noștri. În ancheta de mai jos sunt incluse întrebări pentru a aprecia gradul de satisfacție al clienților. Nota 5 luată în cerc va însemna că afirmația din chestionar este justă și satisfacția Dvs este maximă, nota 1 – afirmație falsă și insatisfacție. Celelalte note (2,3,4) se acordă pentru opinii intermediare.

**Your opinion is important!**

Dear friend.

Please participate in an opinion poll, which will allow us to improve the organization's activity in the interest of our customers based on your attitude towards collaborative relationships with our company. The survey below includes questions to assess customer satisfaction. Grade 5 taken in a circle will mean that the statement in the questionnaire is fair and your satisfaction is maximum, grade 1 - false statement and dissatisfaction. The other marks (2,3,4) are given for intermediate opinions.

**1. PROMOVAREA VÂNZĂRILOR**

**1. SALES PROMOTION**

**1.1 Activitatea serviciului comercial**

**1.1. Commercial service activity**

<i>Cum apreciați activitatea serviciului comercial al organizației noastre?</i> <i>How do you appreciate the commercial service activity of our organization?</i>	<i>Max</i>				<i>Min</i>
1. Operativitate la primirea și procesarea comenzilor 1. Promptness in receiving and processing orders	✕	4	3	2	1
2. Respectarea termenului de livrare 2.Compliance with the delivery deadline	✕	4	3	2	1
3. Operativitate la pregătirea contractelor 3.Promptness in preparing contracts	✕	4	3	2	1

**1.2 Personalul serviciului comercial**

**1.2 Commercial service staff**

<i>Cum apreciați personalul serviciului comercial?</i> <i>How do you rate the sales staff?</i>	<i>Max</i>				<i>Min</i>
4. Capacitatea de a prezenta calificat produsele și serviciile organizației 4. Ability of qualified presentation of the products and services of the organization	✕	4	3	2	1
5.Capacitatea de a da răspunsuri promte la întrebările Dvs 5. The ability to give prompt answers to your questions	✕	4	3	2	1
6.Amabilitatea, comportamentul cu clienții 6. Amability in staff behavior with customers	✕	4	3	2	1
7. Consultații, instruiți calificate 7. Consultations, qualified training	✕	4	3	2	1

**2. GAMA DE PRODUSE ȘI SERVICII**

**2.RANGE OF PRODUCTS AND SERVICES**



**CHESTIONAR PENTRU ANALIZA  
SATISFACTIEI CLIENTILOR  
QUESTIONNAIRE FOR CUSTOMER  
SATISFACTION ANALYSIS**

**Cod ASC 9.1.2**

**Ediție 1**

**Revizie 0**

**Pag.**

**Data 03.06.2021**

<i>Cum evaluați produsele livrate de către întreprinderea noastră? How do you appreciate the products delivered by our company?</i>	<i>Max</i>					<i>Min</i>
8. Amploarea (diversitatea) gamei produselor și serviciilor tradiționale 8. The breadth (diversity) of the range of traditional products and services	<del>4</del>	4	3	2	1	
9. Produsele și serviciile realizate la o comandă specifică 9. Products and services made to a specific order	<del>4</del>	4	3	2	1	
10. Calitatea produselor în ceea ce privește securitatea, proprietățile organoleptice, designul ambalajului. 10. The quality of the products in terms of safety, organoleptic properties, packaging design.	<del>4</del>	4	3	2	1	

**3. POLITICA DE PREȚURI**

**3. PRICE POLICY**

<i>Cum apreciați prețul produselor și al serviciilor noastre? How do you appreciate the price of our products and services?</i>	<i>Max</i>					<i>Min</i>
11. Prețul serviciilor în comparație cu prețurile altor companii similare 11. The price of services compared to the prices of other similar companies	<del>4</del>	4	3	2	1	
12. Facilități financiare oferite de organizație clienților săi (achitări eșalonate, reduceri etc.). 12. Financial facilities offered by the organization to its customers (staggered payments, discounts, etc.).	<del>5</del>	4	3	2	1	

**4. RELAȚIILE CU CLIEȚII**

**4. CUSTOMER RELATIONS**

<i>Cum apreciați relațiile dintre „ALBICOM EXIM” și compania Dvs? How do you appreciate the relationship between "ALBICOM EXIM" and your company?</i>	<i>Max</i>					<i>Min</i>
13. Reacția la reclamațiile verbale este promptă și obiectivă 13. The response to verbal complaints is prompt and objective	<del>4</del>	4	3	2	1	
14. Reacția la reclamațiile scrise este promptă și obiectivă 14. The response to written complaints is prompt and objective	<del>4</del>	4	3	2	1	
15. Părerea Dvs despre „ALBICOM EXIM” ca partener 15. Your opinion about "ALBICOM EXIM" as a partner	<del>4</del>	4	3	2	1	
16. Dorința de a colabora și mai departe cu „ALBICOM EXIM” 16. The desire to collaborate further with "ALBICOM EXIM"	<del>4</del>	4	3	2	1	
17. Dorința de a recomanda și altor companii colaborarea cu noi 17. The desire to recommend us to other companies for collaboration	<del>5</del>	4	3	2	1	

**5. CE PRODUSE ȘI SERVICII ALE ORGANIZAȚIEI NOASTRE UTILIZAȚI?**

**5. WHAT PRODUCTS AND SERVICES OF OUR ORGANIZATION DO YOU USE?**

**6. CE PRODUSE ȘI SERVICII CE ȚIN DE DOMENIUL NOSTRU DE ACTIVITATE AȚI DORI CA SĂ MAI OBTINEȚI?**

**6. WHAT PRODUCTS AND SERVICES RELATED TO OUR FIELD OF ACTIVITY WOULD YOU LIKE TO OBTAIN?**



**CHESTIONAR PENTRU ANALIZA  
SATISFACTIEI CLIENTILOR  
QUESTIONNAIRE FOR CUSTOMER  
SATISFACTION ANALYSIS**

**Cod ASC 9.1.2**

**Ediție 1**

**Revizie 0**

**Pag.**

**Data 03.06.2021**

**7. OPINIA DVS GENERALĂ PRIVIND COLABORAREA CU „ALBICOM EXIM”,  
SUGESTII, COMENTARII**

**7. YOUR GENERAL OPINION ON COLLABORATION WITH "ALBICOM EXIM",  
SUGGESTIONS, COMMENTS**

**Vă rugăm să indicați (nu este obligatoriu):**

Societatea ; .....

Adresa : ..... Tel / Fax : .....

Nume : ..... Funcție.....

Semnatura : .....Data : .....

**Dorim să Vă asigurăm, că opinia DVS este foarte importantă pentru noi, oricare ar fi aceasta.**

**Vă mulțumim pentru colaborarea DVS și pentru timpul acordat.**

***Director General al companiei «Albicom-Exim»*** \_\_\_\_\_

**Please indicate (optional):**

**The society ; .....**

**Address : .....**

**Tel / Fax: Name: .....**

**Function .....**

**Signature: .....**

**Date:**

**We want to assure you that your opinion is very important to us, whatever it is. Thank you for your cooperation and time.**

**ANTICA APICOLTURA  
SCARINZI SRL**  
Via Aldo Moro, 622  
Tel. 0342 493753 - Fax 0342 598794  
23910 COLORINA (SO) - ITALIA  
C.F. / Partita IVA 01035680142

Digitally signed by Tabușciuc Valeriu  
Date: 2024.09.24 13:48:12 EEST  
Reason: MoldSign Signature  
Location: Moldova

MOLDOVA EUROPEANĂ

