

Vážení zákazníci,

společnost Hobra – Školník s.r.o. se stále snaží ve všech ohledech zlepšovat a je pro ni velmi důležité budovat přirozené a dlouhodobé vazby se svými zákazníky. Zdokonalovat by se chtěla také v problematice komunikace se zákazníky. Proto by ráda získala právě od vás zpětnou vazbu v této oblasti.

Společnost se dohodla se studentkou VUT v Brně, slečnou Michaelou Škodovou, že celý projekt zpracuje v rámci své diplomové práce. Jsme rádi, že společnost může podpořit akademické vzdělávání formou, která je smysluplná, a která může mít zásadní přesah do praxe.

Cílem tohoto dotazníku je získání podkladů k dalším analýzám na jejichž základě může dojít ke změnám, které povedou ke zlepšení komunikace mezi Hobrou a vámi – jejími zákazníky, a především uživateli jejích výrobků. Zároveň bude tento dotazník použit jako součást diplomové práce jako výzkum spokojenosti zákazníků s komunikací společnosti Hobra – Školník s.r.o. Dotazník je anonymní. Podpořte nás jeho vyplněním.

Děkujeme za váš čas a upřímné odpovědi,

Michaela Škodová, studentka VUT Brno a HOBRA – Školník s.r.o.

1. Z jakého zdroje jste se o společnosti Hobra – Školník s.r.o. poprvé dozvěděl/a?

- a. prostřednictvím prodejního specialisty společnosti
- b. webové stránky společnosti
- c. doporučení známého
- d. sponzoring společnosti na nějaké akci
- e. inzerce společnosti v časopisu
- f. výstava
- g. jinak, jak?

2. Z jakých zdrojů jsou Vám informace o společnosti, produktech apod. poskytovány?

- a. přímo od zaměstnanců společnosti
- b. od distributorů společnosti/z obchodů
- c. od známých/přátel/kolegů
- d. z internetu
- e. jinak, jak?

3. Jsou Vám prostřednictvím těchto zdrojů (viz. otázka č. 2) poskytovány všechny pro Vás potřebné informace?

- a. ano
- b. ano, ale mohlo by to být lepší
- c. ne, přál/a bych si rozhodně více informací

4. Jaké konkrétní informace byste případně ocenil/a?

.....

5. Které komunikační kanály by podle Vás měla společnost při komunikaci se zákazníky využívat? (1 – nejvíce důležité, 5 – nejméně důležité)

a. emaily	1	2	3	4	5
b. sociální sítě	1	2	3	4	5
c. TV	1	2	3	4	5
d. stojany a materiály v obchodech	1	2	3	4	5
e. sponzorské akce	1	2	3	4	5
f. billboardy	1	2	3	4	5
g. noviny, časopisy	1	2	3	4	5
h. webové stránky	1	2	3	4	5
i. jiné, jaké?					

.....

6. Je pro Vás důležité, jakou komunikační formou získáváte od zástupců či distributorů společnosti informace?

- a. ano
- b. ne

7. Preferujete spíše osobní nebo neosobní formy komunikace?

- a. osobní formy
- b. neosobní formy
- c. je mi to jedno

8. Jaká nepřímá forma komunikace se společností Vám osobně nejvíce vyhovuje?

- a. telefon
- b. email
- c. jiná, jaká?

9. Ovlivňuje Vás osobní vystupování a chování zástupců/distributorů společnosti ke koupi nabízeného výrobku?

- a. ano
- b. ne

KOMUNIKACE PŘÍMO SE ZÁSTUPCI SPOLEČNOSTI – pokud jste se s nimi nikdy nesetkal/a, přejděte na otázku č. 15

10. Jak jste spokojen/a s jednáním/vystupováním zástupců společnosti?

(1 – velmi spokojen/a, 10 – nespokojen/a)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Jak jsou Vám zástupci společnosti schopni poradit se vším, co potřebujete?

(1 – velmi schopni, 10 – nejsou vůbec schopni)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Jakou formou jste se zástupcem/zástupci společnosti komunikoval/a?

- a. email
- b. telefon
- c. osobně
- d. jinak, jak?

13. Byl/a jste s touto formou komunikace spokojen/a?

- a. ano
- b. ne – proč?

14. Uvítal/a byste častější/pravidelnější osobní schůzky se zástupci společnosti?

- a. rozhodně ano
- b. spíše ano
- c. ne, jsem spokojen/a se současným stavem

KOMUNIKACE S DISTRIBUTORY SPOLEČNOSTI (např. prodejci přímo v obchodech) – pokud jste se s distributory nikdy nesetkal/a, přejděte na otázku č. 20

15. Jak jste spokojen/a s jednáním/vystupováním distributorů společnosti?

(1 – velmi spokojen/a, 10 – nespokojen/a)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

16. Jak jsou Vám distributoři společnosti schopni poradit se vším, co potřebujete?

(1 – velmi schopni, 10 – nejsou vůbec schopni)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

17. Komunikoval/a jste s distributory společnosti i jinak než osobně?

- a. ano
- b. ne

18. Pokud ano, jakým způsobem?

- a. email
- b. telefon
- c. jinak, jak?

19. Byl/a jste s touto formou komunikace spokojen/a?

- a. ano
- b. ne – proč?

Další část dotazníku

20. Navštívil/a jste někdy nebo navštěvujete webové stránky společnosti? (pokud ne, přejděte na otázku č. 26)

- a. ano
- b. ne

21. Jak jste spokojen/a s množstvím informací na webových stránkách společnosti?

(1 – velmi spokojen/a, 10 – nespokojen/a)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

22. Jak se Vám líbí grafická úprava webových stránek společnosti?

(1 – velmi se mi líbí, 10 – nelíbí se mi)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

23. Jak jste spokojen/a s přehledností a orientací na webových stránkách společnosti?

(1 – velmi spokojen/a, 10 – nespokojen/a)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

24. Jak jste spokojen/a s aktuálností webových stránek společnosti?

(1 – velmi spokojen/a, 10 – nespokojen/a)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

25. Je něco, co Vám osobně na webových stránkách společnosti chybí?

.....
.....

Doplňující otázky

26. Jste spokojen/a s rozsahem výrobků, které společnost nabízí?

- a. rozhodně ano
- b. spíše ano
- c. spíše ne
- d. rozhodně ne

27. Jak jste spokojen/a s výrobky společnosti v poměru kvalita vs cena?

(1 – velmi spokojen/a, 10 – nespokojen/a)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

28. Pokud jste v předchozí otázce označil/a hůře než 5, jaký je důvod Vašeho hodnocení?

- a. kvalita
- b. cena
- c. obojí

29. Jak jste spokojen/a s dostupností výrobků společnosti?

- a. spokojen/a
- b. spíše spokojen, ale uvítal bych trochu více prodejních míst – konkrétně například zde:
.....
- c. nespokojen/a

30. Doporučil/a byste nebo doporučil/a jste někdy společnost Hobra – Školník s.r.o. někomu známému?

- a. ano, dal/a bych doporučení
- b. ano, již jsem dal/a doporučení
- c. ne

31. Jak dlouho se věnujete oboru vinařství?

- a. 0-3 roky
- b. 4-6 let
- c. 7-9 let
- d. 10 let a více

32. Jak dlouho odebíráte výrobky společnosti Hobra – Školník s.r.o.?

- a. 0-3 roky
- b. 4-6 let
- c. 7-9 let
- d. 10 let a více

33. Jaké je místo Vašeho vinařského působení/podnikání?

- a. Znojemská podoblast Moravy
- b. Mikulovská podoblast Moravy
- c. Velkopavlovická podoblast Moravy
- d. Slovácká podoblast Moravy
- e. Mělnická podoblast Čech
- f. Litoměřická podoblast Čech

34. Jaký objem vína za rok vyrobíte?

- a. méně než 2.000 l
- b. 2.000 – 20.000 l
- c. 20.001 – 300.000 l
- d. více než 300.000 l

35. Jaký je Váš věk?

- a. 18-28 let
- b. 29-38 let
- c. 39-48 let
- d. 49-58 let
- e. 59 let a více

Děkujeme za vyplnění dotazníku, moc si toho vážíme. Přejeme Vám příjemný den.