

NÁZEV PODNIKU: Alfa

ODVĚTVÍ – ČINNOST, ZAMĚŘENÍ (prosíme o vyplnění): potraviny

POČET ZAMĚSTNANCŮ (prosíme o vyplnění): 33

Otázka č.1: Vyberte z uvedených možností:

	ano	ne
Téma reklamací je součástí strategických plánů podniku	x	
Téma reklamací je součástí taktických plánů		x
Téma reklamací je součástí operativního plánu		x

Otázka č.2: Jak jsou reklamace obecně vnímány vrcholovým managementem Vašeho podniku?

- a) jsou výrazným přínosem pro konkurenceschopnost podniku
- b) **jsou významným zdrojem hodnoty**
- c) představují konkurenční výhodu podniku
- d) jsou nezbytností, kterou je nutné se zabývat
- e) jiné. Uveďte:

Otázka č.3: Jaké bariéry a problémy v interním prostředí Vašeho podniku vnímáte v rámci reklamací? Vyberte z následujících možností anebo doplňte, prosím:

Bariéry/problémy v interním prostředí	ano, existují
nepocitování významu reklamací ve srovnání s jinými oblastmi	
rozpor se strategií/politikou podniku	
nedostatek systematického řízení	x
Jiné:	

Otázka č. 4: Na škále 1 až 7 (kde 1 = velmi nedůležitý a 7 velmi důležitý) odhadněte význam uvedených faktorů pro Vaše zákazníky při jejich rozhodování být či nebýt Vaším zákazníkem:

	1 –velmi nedůležitý	2	3	4	5	6	7
Redukce nákladů (naš podnik nabízí levnější produkt a služby než konkurence)			x				
Cena				x			
Kvalita produktu a služeb			x				
Nabízený produkt						x	
Aktivity zpětných toků (např. vstřícnost při reklamacích, rychlost reakce při potřebě zajistit zpětný tok od zákazníka a jiné)							

Otázka č. 5: Zpětné toky Vašeho podniku:

- a) Snižují zisk. Pokud ano, o kolik procent přibližně? ...7.....%
- b) Zvyšují zisk. Pokud ano, o kolik procent přibližně? %
- c) Nevím

NÁZEV PODNIKU: Beta

ODVĚTVÍ – ČINNOST, ZAMĚŘENÍ (prosíme o vyplnění): strojírenství

POČET ZAMĚSTNANCŮ (prosíme o vyplnění): 420

Otázka č.1: Vyberte z uvedených možností:

	ano	ne
Téma reklamací je součástí strategických plánů podniku		
Téma reklamací je součástí taktických plánů		
Téma reklamací je součástí operativního plánu	x	

Otázka č.2: Jak jsou reklamace obecně vnímány vrcholovým managementem Vašeho podniku?

- f) jsou výrazným přínosem pro konkurenceschopnost podniku
- g) **jsou významným zdrojem hodnoty**
- h) představují konkurenční výhodu podniku
- i) **jsou nezbytností, kterou je nutné se zabývat**
- j) **jiné. Uveďte:** Reklamace provádíme jen z důvodu legislativní povinnosti.

Otázka č.3: Jaké bariéry a problémy v interním prostředí Vašeho podniku vnímáte v rámci reklamací? Vyberte z následujících možností anebo doplňte, prosím:

Bariéry/problémy v interním prostředí	ano, existují
nepocitování významu reklamací ve srovnání s jinými aktivitami	
rozpor se strategií/politikou podniku	x
nedostatek systematického řízení	
Jiné:	

Otázka č. 4: Na škále 1 až 7 (kde 1 = velmi nedůležitý a 7 velmi důležitý) odhadněte význam uvedených faktorů pro Vaše zákazníky při jejich rozhodování být či nebýt Vaším zákazníkem:

	1 –velmi nedůležitý	2	3	4	5	6	7
Redukce nákladů (naš podnik nabízí levnější produkt a služby než konkurence)			x				
Cena						x	
Kvalita produktu a služeb						x	
Nabízený produkt			x				
Aktivity zpětných toků (např. vstřícnost při reklamacích, rychlost reakce při potřebě zajistit zpětný tok od zákazníka a jiné)			x				

Otázka č. 5: Zpětné toky Vašeho podniku:

- d) Snižují zisk. Pokud ano, o kolik procent přibližně?%
- e) Zvyšují zisk. Pokud ano, o kolik procent přibližně?0,5..... %
- f) Nevím