

Dotazník pro zjištění informací v oblasti konkurenceschopnosti podniku

Poučení:

Tento dotazník slouží jako podklad pro seminární práci a jeho konkrétní výsledky ve spojitosti s konkrétním podnikem nebudou nikde a nikým zveřejňovány nebo jinak šířeny. Název a adresa sídla firmy tak bude sloužit výhradně k odstranění případných duplicít při zpracovávání dotazníků.

Dotazník by měl být předložen a vyplněn pracovníkem top-managementu nebo pracovníkem, který má v podniku na starosti finance nebo rozvoj.

Název, IČ a adresa sídla podniku:

.....

Obecné charakteristiky podniku dle účetní závěrky 2010:

a) kraj, ve kterém podnik sídlí:

b) oblast působení (kód NACE):

c) velikost: - počet zaměstnanců:

- roční obrát:

- bilanční suma (aktiva celkem):

d) právní forma (zaškrtněte): akciová společnost
 společnost s ručením omezeným

e) oddělení řízení jakosti/kvality (nebo speciálně vyčleněný pracovník):

a) ano

b) ne

f) máte zaveden:

a) certifikát ISO 9001

b) certifikát ISO 14000

c) jiný certifikát:

5. Zjišťujete spokojenost zákazníků s produktem/službou?

(zatrhněte – můžete více variant, případně slovně rozveďte)

a) ano ⇒ Uveďte konkrétně jakým způsobem:

- dotazníky
- osobní pohovory
- telefonické hovory
- předávací protokol
- internet
- jiné:

⇒ Uveďte (přibližně) jak často (např. každý den, jednou za týden apod.):

- denně
- týdně
- měsíčně
- čtvrtletně
- ročně
- při předání výrobku
- nepravidelně
- jinak:

b) ne

6. V případě odpovědi „ano“ v předchozí otázce, co přimělo podnik ke zjišťování spokojenosti s poskytovaným produktem/službou v podniku?

(zatrhněte – můžete více variant)

- a) zlepšování kvality produktu/služby
- b) zpětná vazba
- c) snaha udržet si zákazníka
- d) certifikace
- e) hospodářská recese (finanční krize)
- f) konkurence
- g) jiné:

7. Zjišťujete přání zákazníků?

(zatrhněte – můžete více variant, případně slovně rozveďte)

a) ano ⇒ Uveďte konkrétně jakým způsobem:

- dotazníky
- osobní pohovory
- telefonické hovory
- předávací protokol
- internet
- jiné:

⇒ Uveďte (přibližně) jak často (např. každý den, jednou za týden apod.):

- denně

23. Jak často inovujete produkt (uved'te přibližně)?

- a. denně
- b. týdně
- c. měsíčně
- d. ročně
- e. nahodile
- f. jinak:

24. Které ukazatele výkonnosti ve Vašem podniku sledujete a vyhodnocujete?

(Označte číslovkou pořadí, na které byste ukazatel umístili. Ve sloupci vpravo zatrhněte (x), zda tento ukazatel souvisí s jakostí/kvalitou a řízením jakosti/kvality)

Pořadí	Sledovaný ukazatel výkonnosti	Ukazatel souvisí s jakostí/kvalitou
	Tržby	
	Výsledek hospodaření	
	Náklady	
	Využití kapacit (produktivita)	
	Přidaná hodnota	
	Rentabilita	
	Likvidita	
	Reklamace	
	Evidence zaměstnanců	
	Spokojenost zákazníků	

25. Jaké jsou výhody podniku oproti konkurenci?

(zatrhněte – můžete více variant)

- a) tradice
- b) kvalita
- c) kontakty
- d) flexibilita
- e) cena
- f) orientace na zákazníka
- g) jiné:

26. Jaké jsou bariéry podniku oproti konkurenci?

(zatrhněte – můžete více variant)

- a) možnosti financování
- b) velikost podniku
- c) náklady provozu
- d) šíře poskytovaných služeb
- e) lokalita
- f) jiné:

K dotazníku prosím přiložte vybrané finanční údaje podniku z let 2006 – 2010.

Děkujeme za Vaši ochotu a čas!