

<Назва підприємства або логотип>
<Тип підприємства>



Задоволеність клієнтів ОПИТУВАННЯ

<Місце, дата>

<Name of the enterprise>
<Type of the enterprise>

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY - ANSWERS TO THE QUESTIONNAIRE - SATISFACTION

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	NUM	AVE			
A	СПІВРОБІТНИКИ																																								
A1	Персонал готелю був дружний	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3							30	83		
A2	Персонал готелю був ввічливий	4	2	1	3	3	3		1	1	3	1	2	1	3	1	3	3	2		3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3							28	43		
A3	Персонал готелю був професійним	3	2		4	3	3	4	4	4	3	4		4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4		4	3		3	3	3							26	83		
A4	Обслуговуючий персонал прибрав мою кімнату дуже добре	2			3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4			3	4	3		4	3	3	3	3	3	3	3							26	77		
A5	Протягом всього мого перебування консьєрж був корисний	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3							29	78		
A6	Персонал готелю швидко відповів на мої прохання	3	4	3	4	4	3	4	4	4		4	3	3	4	3		3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4							27	86			
B	ПОСЛУГИ																																								
B1	Готель був чистий і акуратний (приймальня, ресторан, інші громадські місця)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3						30	70		
B2	Процес реєстрації був швидкий	2	1	1	3	2	1	3		3	1	3	3	3	3	3	1		3	3	1	1	2	1	3		3	3	1	2	3							27	40		
B3	Різні типи інформації були доступні, чіткими і точні і надійні	1	1	1	4	4	4	4	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3		3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3							29	64		
B4	Після прибуття кімната була чистою	1	1	1	3		3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3							29	36		
B5	Моя кімната була добре обладнана	3	2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	3		1	2	3	2	1	3	3		1	2	1		3	3	1	3							27	31		
B6	Моє постільна білизна була комфортною	1	2	1	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	2	3	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3							30	44		
B7	Обслуговування їжі було зручне	4		4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	1	4	4	2	4							29	83		
B8	Готельний сервіс сніданок смачним:	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1		1	3	3	4	3	4	3		4	3	4	4	4	3	3	4	3	4							27	65			
B9	Запропонована їжа була дуже смачною	3	4		4	3		4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1		2	3	1	4	2	2	1							26	69			
B10	Я задоволений додатковими заходами, пропонованими в готелі (спортивні споруди, розваги і т.д.)	2	1	1	3	3	2	1	3	3	4	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3							30	36		
B11	Я задоволений додатковими заходами, пропонованими в даній місцевості (можливості для екскурсій, культурних заходів тощо)	2	1	2	3	3	2	2	3	1	1	3	3	4	3	2	1	3	3	1	3	1	2	1	3	1	2	3	2	4	4							30	43		
3	ЦІНА																																								
C1	Ціна В & В / напівпансіон / повний пансіон в цьому готелі розумно	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3							30	79		
C2	Ціни на додаткові заходи, пропоновані в цьому готелі (тобто ціни на продукти харчування та напої, сувеніри, вироби ручної роботи, екскурсії, розслаблюючі програми і т.д.) були сприятливими	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3							30	79		
C3	Перебування в цьому готелі коштує відповідно до зазначної ціни	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3							30	77	
	Питання, що стосуються загального враження																																								
1	Я думаю, що більшість людей мають позитивну думку про цей готель	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3							30	78		
2	Цей готель має унікальний вигляд	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	3		4	3						29	76		
3	Я думаю, що цей готель користується популярністю	4	4	3	3		3	3	3	4		3	1	1	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1						28	70		
4	Я був би радий залишитися в цьому готелі ще раз	4	4	3	3		3	3	3	4		3	3	3	3	3	3		4	3	4	4	4		3	3	4	3	3	3	3							26	77		
5	Я рекомендую цей готель друзям і / або колегам	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3		3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3						29	80		

<Name of the enterprise>

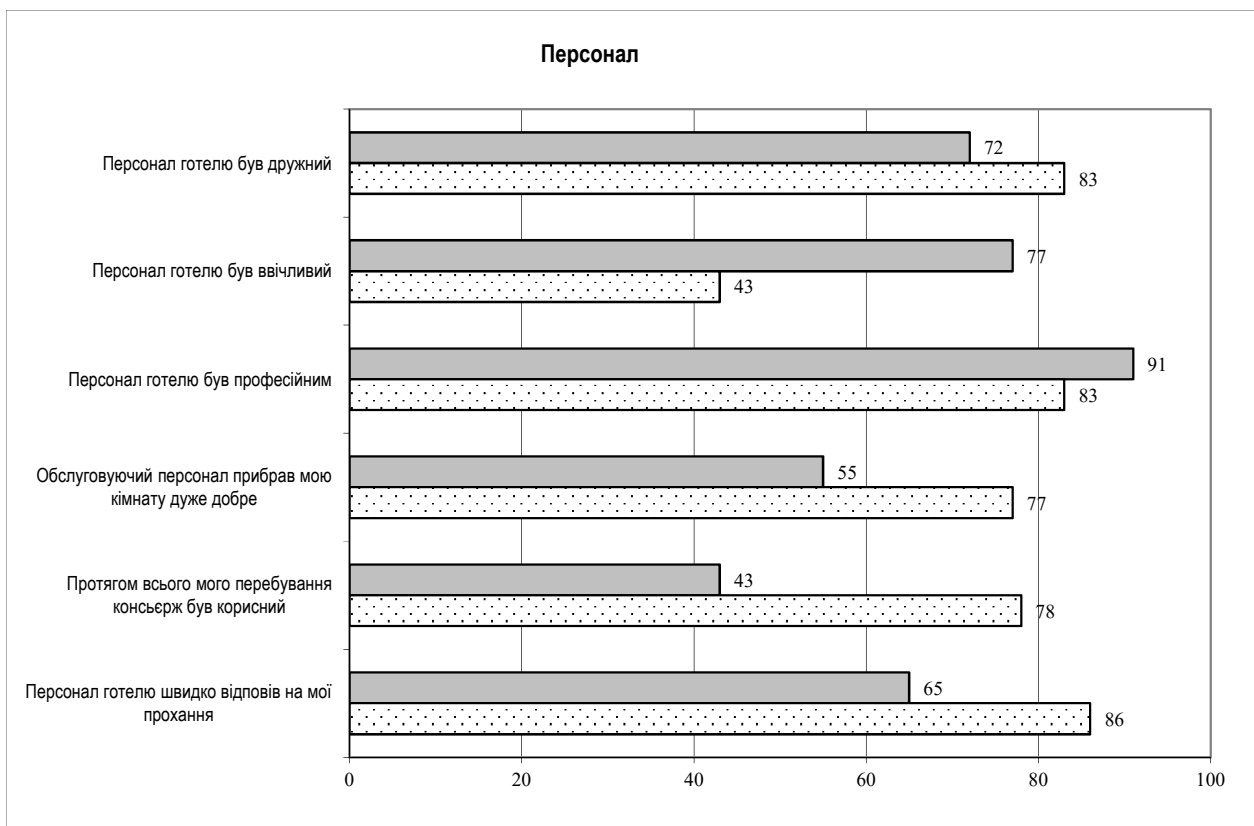
<Type of the enterprise>

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

A СПІВРОБІТНИКИ

ВАЖЛИВІСТЬ		%
A1	Персонал готелю був дружний	72
A2	Персонал готелю був ввічливий	77
A3	Персонал готелю був професійним	91
A4	Обслуговуючий персонал прибрав мою кімнату дуже добре	55
A5	Протягом всього мого перебування консьєрж був корисний	43
A6	Персонал готелю швидко відповів на мої прохання	65

ВІДПОВІДНІСТЬ		%
A1	Персонал готелю був дружний	83
A2	Персонал готелю був ввічливий	43
A3	Персонал готелю був професійним	83
A4	Обслуговуючий персонал прибрав мою кімнату дуже добре	77
A5	Протягом всього мого перебування консьєрж був корисний	78
A6	Персонал готелю швидко відповів на мої прохання	86



 задоволення
 значення

0: Незадоволеність
0: Низьке значення

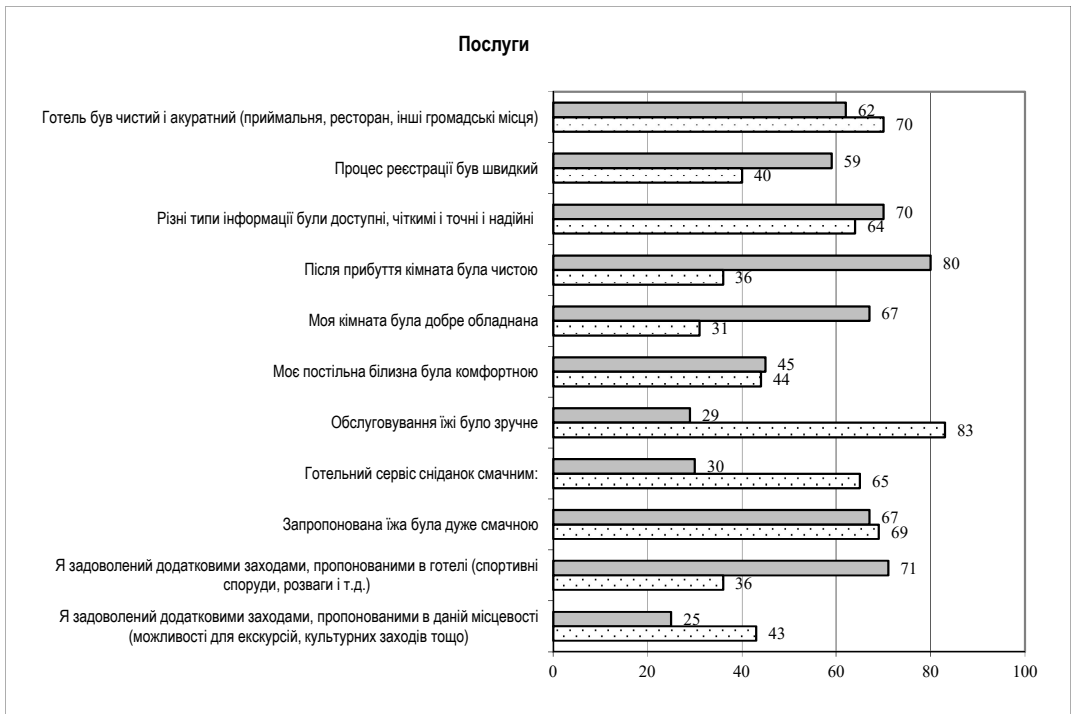
100: Задоволеність
100: Високе значення

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

В ПОСЛУГИ

ВАЖЛИВІСТЬ		%
B1	Готель був чистий і акуратний (приймальня, ресторан, інші громадські місця)	62
B2	Процес реєстрації був швидкий	59
B3	Різні типи інформації були доступні, чіткими і точні і надійні	70
B4	Після прибуття кімната була чистою	80
B5	Моя кімната була добре обладнана	67
B6	Моє постільна білизна була комфортною	45
B7	Обслуговування їжі було зручне	29
B8	Готельний сервіс сніданок смачним:	30
B9	Запропонована їжа була дуже смачною	67
B10	Я задоволений додатковими заходами, пропонованими в готелі (спортивні споруди, розваги і т.д.)	71
B11	Я задоволений додатковими заходами, пропонованими в даній місцевості (можливості для екскурсій, культурних заходів тощо)	25

ВІДПОВІДНІСТЬ		%
B1	Готель був чистий і акуратний (приймальня, ресторан, інші громадські місця)	70
B2	Процес реєстрації був швидкий	40
B3	Різні типи інформації були доступні, чіткими і точні і надійні	64
B4	Після прибуття кімната була чистою	36
B5	Моя кімната була добре обладнана	31
B6	Моє постільна білизна була комфортною	44
B7	Обслуговування їжі було зручне	83
B8	Готельний сервіс сніданок смачним:	65
B9	Запропонована їжа була дуже смачною	69
B10	Я задоволений додатковими заходами, пропонованими в готелі (спортивні споруди, розваги і т.д.)	36
B11	Я задоволений додатковими заходами, пропонованими в даній місцевості (можливості для екскурсій, культурних заходів тощо)	43



задоволення
 значення

0: Незадоволеність
 0: Низьке значення

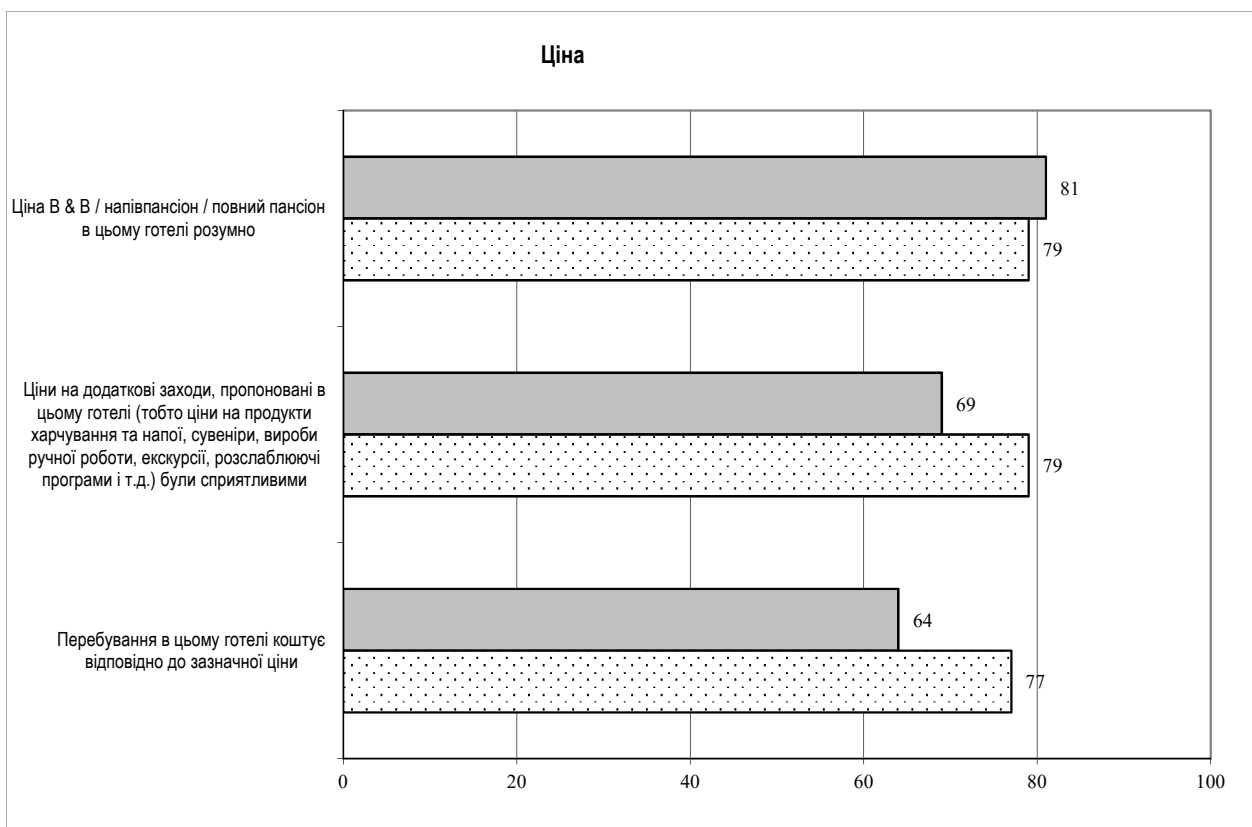
100: Задоволення
 100: Високе значення

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

3 ЦІНА

ВАЖЛИВІСТЬ		%
C1	Ціна В & В / напівпансіон / повний пансіон в цьому готелі розумно	81
C2	Ціни на додаткові заходи, пропонувані в цьому готелі (тобто ціни на продукти харчування та напої, сувеніри, вироби ручної роботи, екскурсії, розслаблюючі програми і т.д.) були сприятливими	69
C3	Перебування в цьому готелі коштує відповідно до зазначної ціни	64

ВІДПОВІДНІСТЬ		%
C1	Ціна В & В / напівпансіон / повний пансіон в цьому готелі розумно	79
C2	Ціни на додаткові заходи, пропонувані в цьому готелі (тобто ціни на продукти харчування та напої, сувеніри, вироби ручної роботи, екскурсії, розслаблюючі програми і т.д.) були сприятливими	79
C3	Перебування в цьому готелі коштує відповідно до зазначної ціни	77



 задоволення
 значення

0: Незадоволеність

0: Низьке значення

100: Задоволеність

100: Високе значення

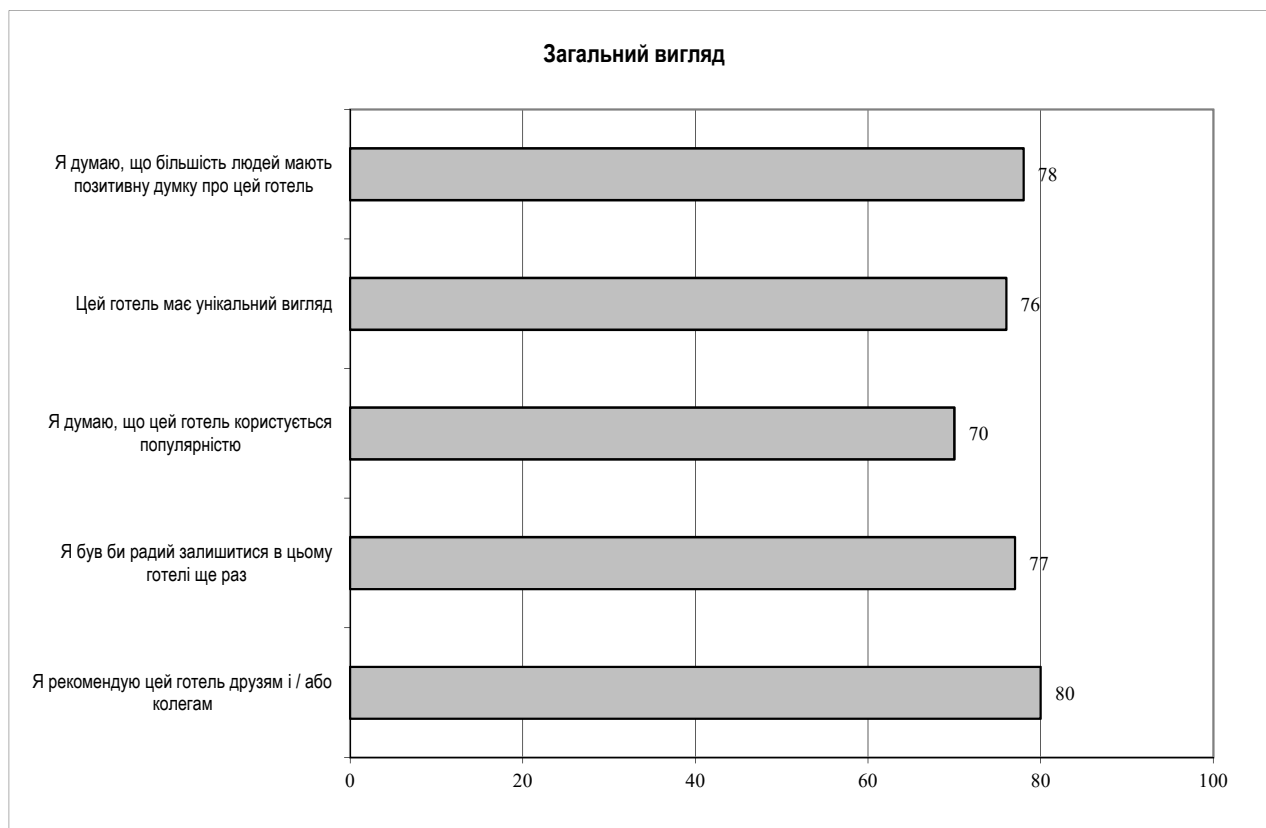
<Name of the enterprise>

<Type of the enterprise>

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Питання, що стосуються загального враження

		%
1	Я думаю, що більшість людей мають позитивну думку про цей готель	78
2	Цей готель має унікальний вигляд	76
3	Я думаю, що цей готель користується популярністю	70
4	Я був би радий залишитися в цьому готелі ще раз	77
5	Я рекомендую цей готель друзям і / або колегам	80



0: Негативний

100: Позитивний

ЗАГАЛЬНА ВІДПОВІДНІСТЬ: 66%

<Name of the enterprise>

<Type of the enterprise>

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY - AGGREGATED RESULTS

A	I	Σ
A1	83	72
A2	43	77
A3	83	91
A4	77	55
A5	78	43
A6	86	65

B	I	Σ
B1	70	62
B2	40	59
B3	64	70
B4	36	80
B5	31	67
B6	44	45
B7	83	29
B8	65	30
B9	69	67
B10	36	71
B11	43	25

3	I	Σ
C1	79	81
C2	79	69
C3	77	64

