

I dette spørgeskema har du mulighed for at fortælle om din oplevelse som kunde hos virksomhed X. På denne måde kan virksomheden se, hvad der er gået godt eller galt hos dig. Ledelsen får således mulighed for at rette op på eventuelle problemer.

Der kommer først en række afkrydsningsspørgsmål. Derefter får du mulighed for med egne ord at uddybe evt. ris eller ros.

Fakta om dig som kunde. Felter med \* skal udfyldes.

### Kundens navn

---

### Kundens kontaktoplysninger

Evt. navn på firma eller boligforening

---

Fakturanummer \*

---

Adresse \*

---

Postnr. \* (Kun tal eks. 2100)

---

Telefonnr. (Kun tal og u. mellemrum eks. 70278093)

---

E-mail

---

### Kundetilfredshed

- (5)  Meget tilfreds
- (4)  Tilfreds
- (3)  Hverken eller
- (2)  Utilfreds
- (1)  Meget utilfreds
- (0)  Ved ikke

I de følgende spørgsmål vil du blive bedt om at vurdere, hvor enig eller uenig du er i en række udsagn. Ikke alle udsagn er relevante for alle kunder. Er udsagnet ikke relevant for dig, så sæt kryds i 'Ikke relevant'-feltet.

Har du fx ikke indgået en aftale om en fast pris, så klik 'Ikke relevant', når du kommer til udsagnet: Virksomheden overholder den aftalte pris.

### Tider

	Uenig	Delvist uenig	Hverken eller	Delvist enig	Enig	Ved ikke	Ikke relevant
Virksomheden oplyser en tidsplan for, hvornår arbejdet bliver udført	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Virksomheden kommer indenfor de aftalte tidspunkter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Virksomheden informerer dig, hvis den bliver forsinket	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Virksomheden er færdig til den aftalte tid	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Beskriv evt. din oplevelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

### Den leverede ydelse

	Uenig	Delvist uenig	Hverken eller	Delvist enig	Enig	Ved ikke	Ikke relevant
Virksomheden udfører sit arbejde rigtigt første gang	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Virksomheden leverer den aftalte ydelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Virksomheden overholder den aftalte pris	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Beskriv evt. din oplevelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

## Tilgængelighed/Kontakt

	Uenig	Delvist uenig	Hverken eller	Delvist enig	Enig	Ved ikke	Ikke relevant
Det er let at få fat i den rette person hos virksomheden	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Virksomheden udviser en op- rigtig interesse for at løse et opstået problem	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Virksomheden er hurtig til at løse et opstået problem	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Beskriv evt. din oplevelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

## Vurdering af medarbejderne hos virksomhed X

	Uenig	Delvist uenig	Hverken eller	Delvist enig	Enig	Ved ikke	Ikke relevant
Medarbejderne er fagligt dyg- tige	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Medarbejderne er altid villige til at hjælpe mig	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Medarbejderne opfører sig ordentligt og taler pænt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Medarbejderne rydder op ef- ter sig	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Medarbejderne udviser de førnødne hensyn til mit indbo og min bolig/ejendom gene- relt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Beskriv evt. din oplevelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

## Serviceniveau

	Uenig	Delvist uenig	Hverken eller	Delvist enig	Enig	Ved ikke	Ikke relevant
Virksomheden leverer en god rådgivning	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Virksomheden er god til at komme med forbedringsforslag	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Virksomheden er fleksibel	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Skriftligt materiale fra virksomheden er læsevenligt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
Beskriv evt. din oplevelse:	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

Er der noget, du føler, at du ikke har fået mulighed for at svare på, kan du bemærke det i de næste to spørgsmål.

Hvis du har et langt budskab til virksomheden, får du til sidst i spørgeskemaet mulighed for at skrive alt, hvad du har på hjerte.

**Er der noget, du er særligt *utilfreds* med?**

---

---

---

**Er der noget, du er særligt *tilfreds* med?**

---

---

---

### Hvad var prisen på den udførte opgave (inkl. moms)?

- (1)  Det er en løbende kontrakt
- (2)  0 - 3.000 kr.
- (3)  3.001 - 10.000 kr.
- (4)  10.001 - 25.000 kr.
- (5)  25.001 - 50.000 kr.
- (6)  50.001 - 100.000 kr.
- (7)  100.001 - 150.000 kr.
- (8)  150.001 - 250.000 kr.
- (9)  250.001 - 500.000 kr.
- (10)  500.001 - 1.000.000 kr.
- (11)  Over 1.000.000 kr.

### Hvordan fik du kendskab til virksomhed X?

- (1)  Jeg har brugt virksomheden før
- (2)  Jeg har fået firmaet anbefalet
- (3)  Gennem mit forsikringselskab
- (4)  Gennem en avis, et blad, magasin eller lign.
- (5)  Via annonce i telefonbog (De Gule Sider mv.)
- (6)  Via hjemmesider på internettet (søgemaskiner, bannere mv.)
- (7)  Andet

### Hvordan fik du kendskab til virksomhed X?

---

### Vil du bruge virksomhed X igen?

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

### Vil du anbefale virksomhed X til andre?

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

**Har du og virksomhed X haft en skriftlig aftale?**

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

**Har du i forbindelse med den netop udførte opgave brug for at blive kontaktet af virksomhed X?**

- (2)  Ja
- (1)  Nej

**Har du nogle forbedringsforslag til virksomhed X, eller er der noget, de skal være opmærksomme på?**

---

---

---

---

---

---

---

---

Tak fordi du ville bruge tid på at sige din mening om virksomhed X.