



Výrazně méně než očekáváme --
 Méně než očekáváme -
 Tak jak očekáváme =
 Více než očekáváme +
 Výrazně více než očekáváme ++

JAK TNT EXPRESS SPLŇUJE VAŠE OČEKÁVÁNÍ?

Nevyužíváme X
 Které z výše uvedených bodů nejvíce ovlivňují volbu Vašeho expresního přepravce? #
 (Vyberte 5 otázek ze strany 1 a 2)

Služby celkově	--	-	=	+	++	X	#
1 Spokojenost s přepravními službami TNT Express	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dosažitelnost TNT Express							
2 Snadná dosažitelnost požadované osoby v TNT Express	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Rychlost přijetí hovoru při kontaktování Oddělení služeb zákazníkům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nabídka služeb TNT Express							
4 Vhodnost produktu "Global Express" pro Vaše účely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Vhodnost produktu "Economy Express" pro Vaše účely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Vhodnost produktu "Special Services" pro Vaše účely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Schopnost TNT Express přepravit všechny Vaše zásilky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Schopnost TNT Express přepravovat vnitrostátní zásilky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 Schopnost TNT Express přepravovat mezinárodní zásilky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 Vhodnost nabízeného času pro vyzvednutí zásilek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Vhodnost nabídky internetových služeb TNT Express	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 Snadnost používání internetových služeb TNT Express	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13 Dostupnost podpůrných IT řešení	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 Jsou balicí materiály TNT Express vyhovující	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 Srozumitelnost přepravních dokumentů a údajů na nich uvedených	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vyzvedávání a doručování zásilek s TNT Express							
16 Včasnost doručování exportních zásilek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 Včasnost doručování importních zásilek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18 Včasnost informování v případě problému s doručení zásilky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19 Úspěšnost doručování nepoškozených zásilek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20 Úspěšnost přepravy vícekusých zásilek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21 Schopnost nabídnout vhodné řešení problému v případě potřeby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22 Úspěšnost objednávání přepravy zásilek prostřednictvím Oddělení služeb zákazníkům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23 Včasnost vyzvedávání Vašich exportních zásilek v dohodnutém čase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24 Snadná sledovatelnost aktuálního stavu zásilek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vaše doporučení pro zlepšování služeb:

V případě změny zde uveďte prosím správné kontaktní informace:

Příjmení: _____ Pan/Paní/Slečna: _____

Jméno: _____ Titul: _____

Společnost: _____ Oddělení: _____

Odvětví: _____ Tel. Číslo: _____

Ulice: _____ Číslo popisné: _____

PSČ: _____ Město: _____

E-mail: _____



Výrazně méně než očekáváme --
 Méně než očekáváme -
 Tak jak očekáváme =
 Více než očekáváme +
 Výrazně více než očekáváme ++

JAK TNT EXPRESS SPLŇUJE VAŠE OČEKÁVÁNÍ?

Nevyužíváme X
 Které z výše uvedených bodů nejvíce ovlivňují volbu Vašeho expresního přepravce? #
 (Vyberte 5 otázek ze strany 1 a 2)

TNT Express fakturace	--	-	=	+	++	X	#
25 Kvalita faktur vystavovaných TNT Express	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TNT Express zaměstnanci a jejich vztah k zákazníkovi							
26 Osobní přístup pracovníků TNT Express	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27 Schopnost pracovníků Oddělení služeb zákazníkům TNT Express zodpovědět dotazy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28 Příjemný přístup pracovníků Oddělení služeb zákazníkům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29 Schopnost pracovníků finančního oddělení vyřešit Váš problém s fakturou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30 Příjemný přístup zaměstnanců finančního oddělení	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31 Schopnost obchodních zástupců TNT Express porozumět Vaším obchodním požadavkům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32 Příjemný přístup obchodních zástupců	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33 Schopnost našich kurýrů být zákazníkovi nápomocni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34 Příjemný přístup našich kurýrů	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35 Schopnost našich pracovníků pomoci s celní dokumentací	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36 Vhodnost informací, které Vám předáváme (telefonicky, e-mail apod.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37 Schopnost TNT Express dostát svým závazkům	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38 Rychlost řešení stížností	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39 Celková úroveň TNT Express	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40 Přístup TNT ČR k životnímu prostředí certifikovaný dle ISO 14 001 naplňuje Vaše požadavky na dodavatele přepravy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Obecně

- | | | |
|--|---|---|
| <p>a. Doporučili byste TNT Express ostatním?</p> <p><input type="radio"/> ne</p> <p><input type="radio"/> možná</p> <p><input type="radio"/> ano, možná</p> <p><input type="radio"/> ano, určitě</p> | <p>e. V porovnání s naší konkurencí, jak byste hodnotili TNT Express efektivitu při řešení reklamací</p> <p><input type="radio"/> výrazně, nižší</p> <p><input type="radio"/> nižší</p> <p><input type="radio"/> stejná</p> <p><input type="radio"/> vyšší</p> <p><input type="radio"/> výrazně, vyšší</p> | <p>i. Jestliže ano, které z následujících používáte nejčastěji?</p> <p><input type="radio"/> FedEx</p> <p><input type="radio"/> UPS</p> <p><input type="radio"/> DHL</p> <p><input type="radio"/> ostatní</p> |
| <p>b. V porovnání s naší konkurencí, jak byste hodnotili celkovou úroveň služeb zabezpečovaných TNT Express?</p> <p><input type="radio"/> výrazně, nižší</p> <p><input type="radio"/> nižší</p> <p><input type="radio"/> stejná</p> <p><input type="radio"/> vyšší</p> <p><input type="radio"/> výrazně, vyšší</p> | <p>f. V porovnání s naší konkurencí, jak byste hodnotili schopnost TNT Express včasné informovat v případě problému s doručením</p> <p><input type="radio"/> výrazně, nižší</p> <p><input type="radio"/> nižší</p> <p><input type="radio"/> stejná</p> <p><input type="radio"/> vyšší</p> <p><input type="radio"/> výrazně, vyšší</p> | <p>j. Jaký je podíl TNT Express na Vašich nákladech, které alokujete na nákup služeb expresní přepravy? (Všechna doručení do následujícího dne a rychlejší.)</p> <p><input type="radio"/> < 10%</p> <p><input type="radio"/> 10-30%</p> <p><input type="radio"/> 30-50%</p> <p><input type="radio"/> 50-70%</p> <p><input type="radio"/> > 70%</p> |
| <p>c. V porovnání s naší konkurencí, jak byste hodnotili internetové služby TNT Express</p> <p><input type="radio"/> výrazně, nižší</p> <p><input type="radio"/> nižší</p> <p><input type="radio"/> stejná</p> <p><input type="radio"/> vyšší</p> <p><input type="radio"/> výrazně, vyšší</p> | <p>g. Jaký objem přepravy Vašich zásilek s TNT Express očekáváte v následujících 12 měsících?</p> <p><input type="radio"/> žádný</p> <p><input type="radio"/> menší</p> <p><input type="radio"/> stejný</p> <p><input type="radio"/> vyšší</p> <p><input type="radio"/> vyšší o více jak 10%</p> | <p>k. V případě, že využíváte jiného dodavatele než TNT Express, nejdůležitější důvod pro to je:</p> <p><input type="radio"/> nižší cena za nižší kvalitu</p> <p><input type="radio"/> nižší cena za stejnou kvalitu</p> <p><input type="radio"/> nižší cena za vyšší kvalitu</p> <p><input type="radio"/> porovnatelná cena vyšší kvalita</p> <p><input type="radio"/> žádný z výše uvedených důvodů</p> |
| <p>d. V porovnání s naší konkurencí, jak byste hodnotili schopnost TNT Express dostát svým závazkům?</p> <p><input type="radio"/> výrazně, nižší</p> <p><input type="radio"/> nižší</p> <p><input type="radio"/> stejná</p> <p><input type="radio"/> vyšší</p> <p><input type="radio"/> výrazně, vyšší</p> | <p>h. Používáte jiné expresní zásilkové služby než TNT Express?</p> <p><input type="radio"/> ne</p> <p><input type="radio"/> ano, méně často</p> <p><input type="radio"/> ano, stejně</p> <p><input type="radio"/> ano, častěji</p> | <p>l. Jaká je hladina Vaší odpovědnosti ve vztahu k nákupu expresní přepravy Vaší firmou?</p> <p><input type="radio"/> finálně rozhodují</p> <p><input type="radio"/> ovlivňují rozhodnutí</p> <p><input type="radio"/> jsem uživatel</p> <p><input type="radio"/> ostatní</p> |

Přejete-li si zůstat anonymní, zaškrtněte zde

CZCZ/W35