

## Анкета по качеству обслуживания МАУ СК «Темп»

### Уважаемые клиенты!

Просим вас ознакомиться со всеми пунктами анкеты и ответить на вопросы как можно полнее.

Данное исследование позволит нам понять ваши пожелания, реализовать их и повысить качество обслуживания.

Мы уделяем большое внимание клиентскому обслуживанию! У вас есть отличная возможность выразить своё отношение к нашему Клубу, а ваши ответы позволят скорректировать работу нашего спортклуба, улучшить сервисное обслуживание клиентов.

*Вы можете ответить только на те вопросы анкеты, которые считаете для себя наиболее важными.*

Оценка качества обслуживания

### 1. Являюсь клиентом Клуба

Более 1 года.	От полугода до 1 года	Менее полугода

### 2. Возраст респондентами

Младше 25 лет	26 – 40	41 год и старше

### 3. Цель посещения клуба

--

### 4. Довольны ли Вы качеством обслуживания?

доволен	недоволен

*Причина недовольства*

--

### 5. Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания и компетентность сотрудников

	Администрация СК		Тренерско-инструкторский состав		Обслуживающий персонал	
	доволен	недоволен	доволен	недоволен	доволен	недоволен
Компетентность						
Оперативность в разрешении проблем						
Профессионализм						
Вежливость						
Готовность помочь						
Прочие						

### 6. Соответствует ли наш Клуб Вашим требованиям по набору услуг?

- Соответствует полностью
- Частично соответствует
- Не соответствует

**7. Какие услуги Клуба, отсутствующие сейчас, Вы хотели бы видеть в нашем Клубе?**

**8. Имеются ли у Вас пожелания по улучшению качества обслуживания, и какие именно?**

**9. Какие нововведения, на Ваш взгляд, помогут Клубу в быстром и качественном обслуживании клиентов?**

**10. В какое время Вам удобнее всего посещать Клуб?**

- Утром
- В обеденное время
- Вечером

**11. Рекомендовали бы Вы наш Клуб своим друзьям, знакомым и родственникам?**

- Определённо да
- Возможно
- Вряд ли
- Определённо нет
- Не уверен

**12. Откуда вы о нас узнали?**

- Рекомендации
- СМИ
- Социальные сети
- Афиши

**13. Другая информация, которую вы бы хотели довести до руководителя Клуба.**

**Благодарим Вас за заполнение Анкеты!**

**Пожалуйста, опустите заполненную Анкету в специальный ящик, который находится в холле Спортклуба.**

Дата заполнения Анкеты « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ года