**ОПРОСНИК УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ «АВТО-М»**Внимание: все листы опросника одинаковы и не имеют отличительного знака.  
Опросник является полностью анонимным, и не преследует личности, а выяс-  
няет недоработки участка 037 от системы «Авто-М». Если опросник подвергать  
лживым ответам, то данная процедура абсолютна бесполезна. Пожалуйста, от-  
вечайте с полной откровенностью и логичностью. Спасибо.И так, напротив ну-  
жного ответа, проставляйте просто галочку или крестик. Однако, если вы ис-  
портили лист опросника, то вы по желанию можете начать новый, а испорчен-  
нный забрать с собой.   
х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х-х  
  
1.Вы обращаетесь на данный участок впервые:

|  |  |
| --- | --- |
| ДА |  |
| НЕТ |  |
| ЗАТРУДНЯЮСЬ ВСПОМНИТЬ |  |

2.Вы ознакомлены с работой системы «Авто-М»:

|  |  |
| --- | --- |
| ДА |  |
| НЕТ |  |
| ЗАТРУДНЯЮСЬ ВСПОМНИТЬ |  |

3.Вы узнали об этом участке системы «Авто-М»:

|  |  |
| --- | --- |
| ИЗ ИНТЕРНЕТА |  |
| ОТ ДРУГА (ПРИЯТЕЛЯ) |  |
| ИЗ ГАЗЕТ (ОБЪЯВЛЕНИЕ) |  |
| ЗАТРУДНЯЮСЬ ВСПОМНИТЬ |  |

4.Представитель системы «Авто-М» Вас обслужил по «пятибалльной» системе:

|  |  |
| --- | --- |
| ОЦЕНКА 1 «УЖАСНО» |  |
| ОЦЕНКА 2 «ПЛОХО» |  |
| ОЦЕНКА 3 «ТЕРПИМО» |  |
| ОЦЕНКА 4 «ХОРОШО» |  |
| ОЦЕНКА 5 «ОТЛИЧНО» |  |

5.Как бы Вы оценили свою осведомлённость об Правилах обслуживания на дан-  
ном участке:

|  |  |
| --- | --- |
| НЕДОСТАТОЧНО ПО СВОЕЙ ВИНЕ |  |
| НЕДОСТАТОЧНО ПО ВАШЕЙ ВИНЕ |  |
| НЕСВОЕВРЕМЕННО |  |
| ОСВЕДОМЛЁН В МЕРУ СВОИХ НУЖД |  |
| ОСВЕДОМЛЁН ОТЛИЧНО |  |
| МЕНЯ НИКОГДА НЕ ИНТЕРЕСОВАЛО |  |

6.Быстро ли оформляют ваш заказ:

|  |  |
| --- | --- |
| ДА |  |
| НЕТ |  |
| ХОТЕЛОСЬ БЫ БЫСТРЕЙ |  |

7.При приёмке Вашего авто на выполнение заявки Вы:

|  |  |
| --- | --- |
| РАЗДРАЖАЕТЕСЬ |  |
| НЕДОЖДУСЬ КОГДА ОКОНЧИТСЯ |  |
| ПРИЯТНО УДИВЛЁН ПРОЦЕССОМ |  |
| ПРИЯТНО ПОМОГАЮ В ПРОЦЕССЕ |  |
| ПРОСТО СМОТРЮ КАК НА ДОЛЖНОЕ |  |

8.Как Вы считаете, приёмка транспортного средства на ТО (ремонт) должна  
происходить по всем требованиям Правил обслуживания заказчика:

|  |  |
| --- | --- |
| ДА,ПО ВСЕМ НОРМАМ И ТРЕБОВАНИЯМ |  |
| ДА,НО ОПУСТИТЬ ПОЛОВИНУ ИХ |  |
| НИ К ЧЕМУ,ПУСТАЯ ТРАТА ВРЕМЕНИ |  |
| НЕ ЗАДУМЫВАЛСЯ |  |

9.Вы знакомы с линейкой предоставляемых скидок:

|  |  |
| --- | --- |
| ВПЕРВЫЕ СЛЫШУ О СКИДКАХ ЗДЕСЬ |  |
| ЗНАКОМ,НЕ ПРЕДАВАЛ ЗНАЧЕНИЕ |  |
| ЗНАКОМ ВО ВСЕЙ ИХ ШИРОТЕ |  |
| НЕ ПРИПОМНЮ |  |

10.Ваша выбранная мысль о скидках:

|  |  |
| --- | --- |
| БЕЗРАЗЛИЧИЕ КО ВСЕМ СКИДКАМ |  |
| ПРИЯТНАЯ ОТ ЛЮБОГО РАЗМЕРА |  |
| СМЫСЛ В НЕЙ,ЕСЛИ БОЛЬШЕ 9 % |  |
| СМЫСЛ В НЕЙ,ЕСЛИ БОЛЬШЕ 14% |  |
| ЗАТРУДНЯЮСЬ РАССУДИТЬ О СКИДКЕ |  |

11.Как Вы оцениваете работу данного участка от системы «Авто-М» при общих  
окружённых обстоятельств в стране, численности населения и географического  
положения:

|  |  |
| --- | --- |
| ВЫПОЛНЯЕТ ПРАКТИЧЕСКИ ВСЕ ЗАЯВКИ |  |
| НЕ УСТРАИВАЕТ ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА |  |
| ЛУЧШЕГО НЕТ В РАДИУСЕ 50 КМ |  |
| НЕ УСТРАИВАЮТ ЗАЯВЛЕННЫЕ СРОКИ ЗАКАЗА |  |
| НЕ УСТРАИВАЕТ ЦЕНА НА БОЛЬШИЕ ЧАСТИ РАБОТ |  |
| НЕ ХВАТАЕТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОСНАЩЕНИЯ |  |
| РАБОТЫ ВЫПОЛНЯЮТСЯ В БОЛЬШИНСТВЕ НА «УРА» |  |

12.Что Вы определили для себя на этом участке от системы «Авто-М»:

|  |  |
| --- | --- |
| ВЫСОКОЕ КАЧЕСТВО В СРАВНЕНИИ С КЕМ-ТО |  |
| СРЕДНЕЕ КАЧЕСТВО В СРАВНЕНИИ С КЕМ-ТО |  |
| ТВЁРДОЕ СРЕДНЕЕ КАЧЕСТВО БЕЗ СРАВНЕНИЙ |  |
| НИЗКОЕ КАЧЕСТВО |  |
| ВЫСОКАЯ ЦЕНА |  |
| БОЛЬШИЕ СРОКИ |  |
| СРЕДНЯЯ ЦЕНА |  |
| НИЗКАЯ ЦЕНА |  |
| УМЕРЕННЫЕ СРОКИ |  |
| МАЛЫЕ СРОКИ |  |
| БЕЗГРАММОТНОСТЬ В КОНСУЛЬТАЦИЯХ |  |
| ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА |  |

13.Хотели бы Вы видеть себя постоянным клиентом на этом участке:

|  |  |
| --- | --- |
| ДА,ПРИ КАЖДОЙ ПОТРЕБНОСТИ |  |
| НЕТ,ВЫБОРОЧНО ОТ ВИДА РАБОТ |  |
| ИЗРЕДКА |  |
| НЕТ,ТОЛЬКО ПРИ КРАЙНЕЙ НЕОБХОДИМОСТИ |  |
| НЕТ |  |
| ЗАТРУДНЯЮСЬ С ОТВЕТОМ |  |

14.Оправдывает себя по Вашему мнению содержание личного сайта в интернете:

|  |  |
| --- | --- |
| ДА |  |
| НЕТ |  |
| ЗАТРУДНЯЮСЬ С ОТВЕТОМ |  |

15.Бывали случаи кражи Ваших предметов в процессе выполнения заявки:

|  |  |
| --- | --- |
| ДА |  |
| НЕТ |  |
| ЗАТРУДНЯЮСЬ ВСПОМНИТЬ |  |

16.В Вашем рассуждении, заказчик должен находиться при процессе выполнения  
его заказа:

|  |  |
| --- | --- |
| ДА,ВСЕГДА |  |
| НЕТ,НИКОГДА |  |
| ДА,ЕСЛИ НЕТ ДОВЕРИЯ |  |
| НЕТ,ИЗРЕДКА МОЖНО |  |
| МНЕ ВСЁ РАВНО |  |

17.Гарантийный талон по-Вашему:

|  |  |
| --- | --- |
| ОБЯЗАТЕЛЕН ВСЕГДА |  |
| НЕ НУЖЕН |  |
| ЗАТРУДНЯЮСЬ С ОТВЕТОМ |  |
| ТОЛЬКО ПРИ ЗАПРОСЕ |  |
| ПРИ ВАЖНЫХ РЕМОНТАХ |  |

18.Мастер допустил ошибку при ремонте и это повлекло ущерб,Вы отреагируете:

|  |  |
| --- | --- |
| СПОКОЙНО |  |
| ВЗОРВЁТЕСЬ |  |
| ПОСТАРАЮСЬ УСПОКОИТЬ МАСТЕРА И ПОМОГУ |  |
| КИНУ КЛЮЧИ ОТ МАШИНЫ И УЙДУ «ТВОИ ПРОБЛЕМЫ» |  |
| ВОСТРЕБУЮ СТОИМОСТЬ АГРЕГАТА |  |

19.Вы за цель автомастерских:

|  |  |
| --- | --- |
| НИЗКАЯ ЦЕНА ПРИ ХУДШЕМ КАЧЕСТВЕ |  |
| СРЕДНЯЯ ЦЕНА ПРИ СРЕДНЕМ КАЧЕСТВЕ |  |
| ВЫСОКАЯ ЦЕНА ПРИ ВЫСОКОМ КАЧЕСТВЕ |  |
|  |  |
| ПРЕИМУЩЕСТВЕННО БЫСТРЫЕ СРОКИ |  |
| ОПРЕДЕЛЯЮЩИМ ТОЛЬКО НИЗКАЯ ЦЕНА |  |

20. Устраивает ли Вас заезд на территорию по его конфигурации:

|  |  |
| --- | --- |
| ДА,УДОБНО |  |
| ДА,ТЕРПИМО |  |
| НЕТ,УЗКОВА-ТО |  |
| НЕТ,НЕПОВОРОТЛИВО |  |
| ЗАТРУДНЯЮСЬ С ОТВЕТОМ |  |

21.Для Вас предпочтительный график работы данного участка:

|  |  |
| --- | --- |
| 8.00-19.00 |  |
| 8.00-20.00 |  |
| 8.00-18.00 |  |
| 9.00-18.00 |  |
| 9.00-19.00 |  |
| 9.00-20.00 |  |
| 9.00-21.00 |  |
| 10.00-18.00 |  |
| 10.00-19.00 |  |
| 10.00-20.00 |  |
| 10.00-21.00 |  |
| 11.00-18.00 |  |
| 11.00-19.00 |  |
| 11.00-20.00 |  |
| 11.00-21.00 |  |
| 11.00-22.00 |  |

22.По Вашему мнению услуга «Доставка клиента» (вы пригнали авто, а вас от-  
возят домой за сумму лишь только затрат):

|  |  |
| --- | --- |
| УДОБНО,НУЖНО ПРЕДОСТАВЛЯТЬ |  |
| САМОСТОЯТЕЛЬНО ДОБЕРУСЬ |  |
| ЗАТРУДНЯЮСЬ С ОТВЕТОМ |  |

23.Насколько востребованы поощрительные акции:

|  |  |
| --- | --- |
| ОНИ ДОБАВЛЯЮТ СТИМУЛ ОБСЛУЖИВАТЬСЯ ЗДЕСЬ |  |
| НЕ МОГУ СКАЗАТЬ, Я НЕ ВЕРЮ В НИХ |  |
| ДВУХ РАЗ В ГОД ДОСТАТОЧНО |  |
| БОЛЕЕ ДВУХ РАЗ В ГОД |  |
| КАК МОЖНО ЧАЩЕ ИХ ПРОВОДИТЬ |  |

sklglsabhsrnvs  
 СПАСИБО ЗА ПОТРАЧЕННОЕ ВРЕМЯ!  
 БУДЬТЕ ВСЕГДА С «АВТО-М»!  
 «АВТО-М» ВСЕГДА НА СТОРОНЕ ПОСТОЯННЫХ!  
Сложите лист пополам и опустите в специальный ящик