



TANK SERVICES PERNIS B.V. – TANK SERVICES GRONINGEN B.V.

ENQUÊTE KLANTENTEVREDENHEID

Geachte klant,

In het kader van ons zorgsysteem wensen wij via dit evaluatieformulier uw indruk en verwachting van onze onafhankelijke dienstverlening te visualiseren.

Onze dienstverlening betreft het inwendig reinigen van tankwagens, tankcontainers, bulkwagens en IBC's met als voorgaande lading voedingsstoffen of chemicaliën. Ook het desinfecteren en drogen na de reiniging én het opwarmen van product behoren tot het ISO 9001:2008 gecertificeerd dienstenpakket.

Onder ons onafhankelijke "1 stop depot service center" concept in Rotterdam vallen ook aanvullende diensten zoals handling & storage, latex/resin circulatie reiniging, uitwendige reiniging van containers en het totale pakket van M&R services van containers.

De verzamelde gegevens zijn een bron van informatie voor het implementeren van continue verbeteringsacties met als doel optimalisatie van de klantentevredenheid. Dit is namelijk de basis voor een duurzame relatie.

Graag verzoeken wij U daarom enige tijd te willen besteden aan het invullen van bijgevoegde vragenlijst (max. 5 min.).

Onderaan het enquêteformulier is een mogelijkheid geboden om aanvullende opmerkingen te formuleren. In het bijzonder bij een negatieve beoordeling (1 of 2) van een stelling willen wij U verzoeken dit nader te omschrijven. Dit zal ons de mogelijkheid bieden om conclusies te trekken en acties te ontwikkelen om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Na verwerking van de resultaten van de enquête zullen wij U informeren over de verkregen resultaten en de acties die wij willen ondernemen.

Mogen wij U vriendelijk verzoeken de ingevulde enquête zo snel mogelijk aan ons terug te sturen?

Wij rekenen op uw medewerking en danken U bij voorbaat voor uw waardevolle feedback.

Met vriendelijke groet,

Nick Vandekerckhove

Contact : Nick Vandekerckhove
VMGK Manager

TANK SERVICES PERNIS B.V.
TANK SERVICES GRONINGEN B.V.

Propaanweg 27
3196 KH-Vondelingenplaat-Rt
Tel. +31-(0)10-4725600
Fax +31-(0)10-4725644
e-mail: info@tankservices.nl



ENQUÊTE KLANTENTEVREDENHEID

1. ALGEMENE GEGEVENS

Firmanaam :

Contactpersoon :

Functie :

2. DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

Hoe waardeert U de volgende aspecten van de dienstverlening van TANK SERVICES?
(Puntentoekenning : 1 = zeer slecht → 3 = voldoende → 5 = zeer goed)

☹☹☹ → ☹ → ☺☺☺

De wachttijd tussen de aanmelding en de start van de reiniging en/of M&R	1	2	3	4	5
De kwaliteit van de reiniging	1	2	3	4	5
De kwaliteit van de M&R services	1	2	3	4	5
De tijdsduur van de reiniging / M&R services	1	2	3	4	5
De informatie op het reinigings- / M&R attest (duidelijkheid en volledigheid)	1	2	3	4	5
De facturatie (duidelijkheid en volledigheid)	1	2	3	4	5
De prijs van de reiniging (incl. opwarmen)	1	2	3	4	5
De prijs van de handling & storage	1	2	3	4	5
De prijs van de M&R services	1	2	3	4	5
Het pakket van aangeboden services (tankreiniging, opwarmen, latex/resin recirculatie reiniging, uitwendige reiniging, handling en storage, M&R services)	1	2	3	4	5

Opmerkingen:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....