



K2 Finance & Kamrca nepremičnine,
izterjava in pravno svetovanje d.o.o

Davčna št.: SI42813271

TRR: SI56 6000 0000 0663 745, LON d.d. Kranj

+386 2 234 7557

+386 51 454 030

✉ info@nepremicnine-kamrca.si

✉ info@k2finance.si

🌐 www.nepremicnine-kamrca.si

METODOLOGIJA ZA IZVEDBO ANKETIRANJA ZA UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV STORITEV DRUŽBE K2 FINANCE D.O.O.

I. UVOD

Družba K2 Finance d.o.o., ki posluje s strankami, izvaja postopke ugotavljanja kakovosti storitev glede poslovanja s strankami najmanj enkrat letno (leto obveznega anketiranja).

Postopki se izvajajo na podlagi metodologije.

II. SPLOŠNO

K2 Finance d.o.o. za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov storitev družbe, v letu obveznega anketiranja, uporablja vprašalnik, ki je sestavni del metodologije.

K2 Finance d.o.o. izvaja anketiranje strank v celotnem obdobju anketiranega leta.

Anketiranje poteka na podlagi vprašalnika v pisni obliki.

III. IZVEDBA ANKETE

Stranka (anketiranec) izpolni anketni vprašalnik samostojno po obisku družbe K2 Finance d.o.o. oziroma opravljeni storitvi. Stranke k izpolnjevanju anketnega vprašalnika povabi bodisi zaposleni uslužbenec bodisi anketar, oziroma se jim omogoči dostop do anketnega vprašalnika na drug primeren način.

Spletno izpolnjevanje ankete, poteka preko spletne strani družbe K2 Finance d.o.o. www.nepremicnine-kamrca.si pod zavihkom kontakti in lokacija kjer je mogoče izpolnjevanje ankete preko iztiskanega obrazca za anketiranje ali preko spletnega obrazca za anketiranje ali preko obrazca dostopnega preko QR kode za izpolnjevanje na mobilnih napravah.

Sodelovanje v anketi je prostovoljno.

Pri osebah, ki ne zmorejo same izpolniti anketnega vprašalnika ali izrazijo željo po pomoči je dovoljena pomoč zaposlenega, ki ga k anketi povabi ali anketarja.

Družba K2 Finance d.o.o. mora omogočiti anketirancu anonimnost (za izpolnjevanje anket pripravljena miza, označena skrinjica v katero anketiranec odda anketni vprašalnik ...).

Direktorica K2 Finance je odgovorna za organizacijsko in tehnično izvedbo anketiranja. Direktorica praviloma imenuje skrbnika anketiranja, ki je odgovoren za korektno, strokovno in časovno primerno izvedbo anketiranja ter hrambo dokumentacije.

Skrbnik ob zaključku anketiranja pripravi poročilo in ga posreduje direktorici družbe.

Določi se minimalno število anketnih vprašalnikov, ki je odvisno od števila strank, ki so iskale ali bile deležne storitev družbe K2 Finance

Minimalno število odgovorjenih vprašalnikov je 50.

IV. VSEBINA ANKETNIH VPRAŠALNIKOV

Vsebina anketnega vprašalnika je razvidna iz priloge te metodologije (anketni vprašalnik).

V. ANALIZA IN PRIKAZ REZULTATOV

Vprašalnik je pripravljen na način, ki omogoča predvsem ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov storitev glede na vrsto opravljene storitve (posredovanje pri leasingu, potrošniškem kreditu, prodaji/nakupu nepremičnine, fotokopiranju) .

Za podatke dobljene iz izpolnjenih anketnih vprašalnikov v pisni obliki od direktorice pooblaščen osebja poskrbi, da so pravočasno obdelani. Podlaga za vnos so vsi anketni vprašalniki, ki jih izpolnijo in oddajo anketiranci v celotnem obdobju anketiranja.

Podatki in rezultati ankete morajo biti objavljeni do 31.1. za preteklo leto.

Anketar je oseba, ki ni zaposlena na družbi K2 Finance. Število anketarjev ni omejeno. Anketar je lahko študent, dijak ali druga oseba primerna za to delo. Izpolnjene anketne vprašalnike hrani družba najmanj eno leto po zaključenem anketiranju.

VI. OBJAVA REZULTATOV

Rezultati ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov storitev se objavijo na spletni strani družbe <https://www.nepremicnine-kamrca.si/> .

VII. KONČNA DOLOČBA

Ta metodologija začne veljati z dnem podpisa.

V besedilu uporabljeni izrazi, zapisani v moški slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za ženske in moške.

V Mariboru, dne 8.1. 2019

K2 finance d.o.o.
Marjeta Tominc univ. dipl. prav.
direktorica

Priloga:

- Anketni vprašalnik
- <https://www.1ka.si/a/244642> (spletni dostop)

ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovana uporabnica, spoštovani uporabnik storitev K2 Finance d.o.o. Pred vami je anketa, s katero želimo ugotoviti, v kolikšni meri ste **zadovoljni z našimi storitvami**. Vaši iskreni odgovori nam bodo **v pomoč**, da bo naše delo **še bolj prilagojeno** vašim potrebam in pričakovanjem. Anketa je anonimna, njeno izpolnjevanje vam bo vzelo **pet minut časa**.

1. Katero od sledečih storitev vam je podjetje K2 Finance d.o.o. nudilo?

- leasing;
- potrošniški kredit;
- posredovanje pri prodaji/nakupi nepremičnine;
- fotokopiranje;

2. Prosimo za vaše mnenje glede na vašo skupno zadovoljstvo s storitvami K2 Finance d.o.o.:

- zelo zadovoljen;
- zadovoljen;
- delno zadovoljen;
- nekoliko nezadovoljen;
- zelo nezadovoljen;

3. Ali bi priporočili K2 Finance d.o.o. svojim poslovnim partnerjem, prijateljem, znancem.....?

- vsekakor bi;
- verjetno bi;
- verjetno ne;
- vsekakor ne;

4. Kako ste zadovoljni s strokovnostjo delavcev v podjetju K2 Finance d.o.o.:

- zelo zadovoljen;
- zadovoljen;
- delno zadovoljen;
- nekoliko nezadovoljen;
- zelo nezadovoljen;

5. Kateri so razlogi za vaše zadovoljstvo / nezadovoljstvo z našimi storitvami ?

6. Kaj bi po vašem mnenju bilo potrebno spremeniti da bi naše storitve bile boljše?

7. Drugi vaši predlogi in pobude:

8. Vaši podatki:

Spol: moški ženska

Starost:

do 25 let od 26 do 40 let od 41 do 55 let od 56 do 70 let nad 71 let

Izobrazba:

osnovnošolska poklicna srednješolska višja/visoka strokovna univerzitetna
magisterij
doktorat

HVALA ZA SODELOVANJE. IZPOLNJEN ANKETNI VPRAŠALNIK ODDAJTE V NABIRALNIK.

<https://www.1ka.si/a/244642>