



TANKTERMINAL N.V. – UNIDET N.V.

ENQUÊTE KLANTENTEVREDENHEID

Geachte klant,

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

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 bekomen resultaten en de acties die wij willen ondernemen.

Mogen wij U vriendelijk verzoeken de ingevulde enquête zo snel mogelijk aan ons over te maken?

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

Met vriendelijke groet,

Diederick Pauwels

Contact :	Diederick Pauwels	Dijkstraat 7 – 9160 LOKEREN
	Quality Assurance Manager	Tel. 09/348 49 25
	TANKTERMINAL N.V.-Lokeren – Gent	Fax 09/348 99 37
	UNIDET N.V. – Meer-Hoogstraten	e-mail: info@tankterminal.be



ENQUÊTE KLANTENTEVREDENHEID

1. ALGEMENE GEGEVENS

Firmanaam :
Contactpersoon :
Functie :

2. DE KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

Hoe waardeert U de volgende aspecten van de dienstverlening van TANKTERMINAL N.V. en UNIDET N.V. ?

(Puntentoekenning : 1 = zeer slecht → 5 = zeer goed)

☹☹☹ → ☺ → ☺☺☺

De wachttijd tussen de aanmelding en de start van de reiniging	1	2	3	4	5
De kwaliteit van de reiniging	1	2	3	4	5
De tijdsduur van de reiniging	1	2	3	4	5
De informatie op het reinigingsattest (duidelijkheid en volledigheid)	1	2	3	4	5
De facturatie (duidelijkheid en volledigheid)	1	2	3	4	5
De prijs van de service	1	2	3	4	5
Het pakket van aangeboden services (tankcleaning, truckwash, containerhandling en tijdelijke stockage, tankstation en bijhorende shop, restaurant, sanitaire voorzieningen en hotel)	1	2	3	4	5

Opmerkingen:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....