

PRÍLOHA

Dotazník

Tento dotazník je súčasťou prieskumu, ktorý spoločnosť GLS vykonala v marci 2019 na vzorke 580 zákazníkov zo segmentu B2C v rámci Bratislavského, Nitrianskeho a Trnavského kraja. Z prieskumu spoločnosti sme pre účely vypracovania záverečnej práce vybrali niekoľko relevantných otázok a zisťovali sme ako sú zákazníci kuriérskej spoločnosti GLS Slovakia so službami spokojní, aké zmeny by uvítali a čo im naopak prekáža. Dotazník bol anonymný a jeho výsledky boli použité len ako súčasť záverečnej práce.

Pohlavie

- ☐ muž ☐ žena

Vek

- ☐ 18-30 ☐ 31-40
☐ 41-50 ☐ 51 a viac

Dotazník

1. Ako hodnotíte služby GLS Slovakia ako celok?

- a, som veľmi spokojný
b, ako celok ho hodnotím 50:50
c, nie som spokojný

2. Ako hodnotíte rýchlosť dodania zásielky v GLS?

- a, som spokojný, dodanie na druhý deň mi vyhovuje
b, som spokojný, ale uvítal by som aj iné benefity
c, nie som vôbec spokojný, zvolím si radšej inú kuriérsku spoločnosť

3. Aké zmeny by ste uvítali v kuriérskej spoločnosti GLS?

- a, rýchlejšie vybavenie a lepšiu organizovanosť
b, transparentnosť a prehľad o stave dodávok
c, bohatší sortiment služieb

4. Ako hodnotíte rýchlosť dodania zásielky v GLS?

- a, som spokojný, dodanie na druhý deň mi vyhovuje
- b, som spokojný, ale uvítal by som aj iné benefity
- c, nie som vôbec spokojný, zvolím si radšej inú kuriérsku spoločnosť

5. V čom vidíte najväčší rozdiel, prínos v porovnaní s konkurenciou?

- a, v dobrom pomere cena a výkon
- b, zabezpečenie dodanie zásielky až k „dverám“
- c, bohatý sortiment k výberu
- d, iný názor _____