

Что Вам особенно запомнилось после Вашего недавнего визита к официальному дилеру Opel для ремонта/обслуживания Вашего автомобиля?

Был ли у Вас **абсолютно позитивный** опыт при обращении к официальному дилеру марки Opel? Оказал ли кто-либо из **сотрудников** официального дилера марки Opel сервис исключительно высокого уровня по отношению к Вам? [Пожалуйста, впишите ответ ПЕЧАТНЫМИ буквами.]


Есть ли какие-либо общие замечания, которые Вы хотели бы сделать по поводу своего автомобиля Opel? [Пожалуйста, впишите ответ ПЕЧАТНЫМИ буквами.]


Если Вы **не были полностью удовлетворены** качеством оказанного Вам сервиса при ремонте/обслуживании, пожалуйста, уточните в каких направлениях официальный дилер Opel мог бы улучшить обслуживание. [Пожалуйста, впишите ответ ПЕЧАТНЫМИ буквами.]


Можем ли мы использовать эти данные для отправки обслуживающему Вас официальному дилеру Opel с целью проведения работы над дальнейшим улучшением качества сервиса для Вас? (Пожалуйста, отметьте X соответствующий пункт ниже).

Да  Подпись \_\_\_\_\_ Нет, я предпочитаю анонимный вариант



OPEL

Mr A Smith  
10 Any Street  
Any Town  
Any County  
AA1 1AA

Можете ли Вы уделить  
немного Вашего времени  
для ответа на несколько  
вопросов?





<<ID 123456789>>

<<Date>>

Уважаемый владелец автомобиля марки Opel!

Согласно информации в нашей базе данных, Вы приобрели автомобиль марки Opel около года назад.

Мы пытаемся отслеживать уровень удовлетворенности наших клиентов в долгосрочной перспективе, и сейчас, когда Вы являетесь владельцем автомобиля марки Opel порядка двенадцати месяцев, мы весьма заинтересованы в том, чтобы Вы поделились своим опытом посещения дилеров марки Opel с целью получения услуг сервиса/ремонта.

Мы будем особенно благодарны, если Вы найдете время заполнить данный опросник и вернуть его нам в приложенном предоплаченном конверте (если Вы не посещали официального дилера марки Opel с целью получения услуг сервиса/ремонта, то нет необходимости возвращать нам опросник).

Возможны два варианта заполнения анкеты-опросника:

1. Зарегистрируйтесь на сайте [www.opelcare.com/ru](http://www.opelcare.com/ru), используя Ваш уникальный идентификационный номер и пароль доступа, либо:
2. Заполните вложенную в письмо анкету и отправьте ее по указанному адресу в предоплаченном конверте.

Мы не имеем возможности ответить на все комментарии и письма, связанные с данным опросником, поэтому, при возникновении у Вас такой необходимости, пожалуйста связывайтесь с нашим центром поддержки клиентов по телефону (8 800) 200 00 46.

Мы уверяем Вас, что Ваше мнение будет учтено и в дальнейшем окажет влияние на уровень обслуживания клиентов официальных дилеров ООО «Дженерал Моторз СНГ».

С уважением,

Яцек Горски,  
Генеральный Директор  
Дженерал Моторз СНГ.

# Относительно Вашего недавнего визита к официальному дилеру с целью ремонта/обслуживания Вашего автомобиля



<<Model>>

<<Car Reg No.>>

<<Dealer>>

Пожалуйста, укажите дату Вашего последнего посещения официального дилера Opel для ремонта/обслуживания Вашего автомобиля.

	текущий год	прошлый год	Янв	Фев	Мар	Апр	Май	Июнь	Июль	Авг	Сен	Окт	Нояб	Дек
Год:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Месяц:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Укажите название официального дилера марки Opel, к которому Вы недавно обращались для ремонта/обслуживания Вашего автомобиля.

- Официальный дилер, указанный выше
- Другой официальный дилер марки Opel (пожалуйста, укажите ниже печатными буквами):

Дилер:

Адрес:

Индекс:

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Основываясь на впечатлениях от последнего визита к официальному дилеру Opel, насколько Вы были удовлетворены оказанным Вам обслуживанием? | Полностью удовлетворен   | Очень удовлетворен       | Скорее удовлетворен      | Скорее неудовлетворен    | Полностью неудовлетворен |
| 2. Порекommenдовали бы Вы воспользоваться тем же сервисом у данного дилера Вашему другу/знакомому?   | Определенно да           | Вероятно да              | Возможно                 | Вероятно нет             | Определенно нет          |
| Насколько Вы удовлетворены...  | Полностью удовлетворен   | Очень удовлетворен       | Скорее удовлетворен      | Скорее неудовлетворен    | Полностью неудовлетворен |
| 3. ...тем, как персонал дилера ответил на Ваш звонок/e-mail?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ...пониманием Ваших потребностей консультантом сервиса?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ...объяснением перечня и стоимости работ?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Во время последнего визита к официальному дилеру марки Opel, было ли все выполнено правильно и с первого раза?                            | Да                       | Нет                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |
| 7. Насколько Вы были удовлетворены качеством работ, проделанных над Вашим автомобилем?   | Полностью удовлетворен   | Очень удовлетворен       | Скорее удовлетворен      | Скорее неудовлетворен    | Полностью неудовлетворен |
| В целом, насколько Вы были удовлетворены...  | Полностью удовлетворен   | Очень удовлетворен       | Скорее удовлетворен      | Скорее неудовлетворен    | Полностью неудовлетворен |
| 8. ...отношением к Вам персонала официального дилера марки Opel?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. ...комфортабельностью помещений дилера в целом?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Пожалуйста, заполните следующую страницу →