**Ispitivanje zadovoljstva potrošača**

Europski potrošački centar Hrvatska (ECC Hrvatska) potrošačima nastoji pružiti najbolje moguće usluge. S ciljem stalnog poboljšavanja kvalitete molili bismo Vas za povratnu informaciju.

Ispunjeni upitnik pošaljete na elektroničku poštu: [ecc-croatia@mingo.hr](mailto:ecc-croatia@mingo.hr) .

Vaš će identitet ostati skriven.

**1)** Jeste li već čuli za Europski potrošački centar Hrvatska?

* Da
* Ne

**2)** Kako ste saznali o Europskom potrošačkom centru Hrvatska? Putem:

* Pretraživanja mrežnih stranica
* Udruge za zaštitu potrošača
* Ministarstva gospodarstva
* nekog drugog ministarstva
* Europske komisije – Predstavništvo u Hrvatskoj
* Drugih web stranica
* Medija
* Preporuke prijatelja, obitelji ili slično
* Ostalo

*(Neka su pitanja navedena samo ako je potrošač odabrao određeni odgovor na prethodno pitanje.*

*Sljedeće se pitanje mora odgovoriti ako ste na pitanje „Kako ste saznali o Europskom potrošačkom centru Hrvatska?“ odgovorili „Putem medija“)*

**3)** Putem kojih ste medijskih kanala saznali za ECC Hrvatska?

**4)** Jeste li ikad kontaktirali ECC Hrvatska vezano uz zahtjev za informacijama ili prekogranični spor?

* Da
* Ne

**5)** Stupiti u kontakt s ECC-om Hrvatska bilo je:

* vrlo lako
* lako
* prilično teško
* jako teško

**6)** Putem kojih ste komunikacijskih kanala kontaktirali ECC Hrvatska?

* Putem obrasca za pritužbe na web stranici
* Elektroničkom poštom
* Telefonom
* Osobnom preporukom
* Dopisom
* Faksom

**7)** Zašto ste kontaktirali ECC Hrvatska?

* Radi općih informacija o europskim pravima potrošača
* Radi podnošenja pritužbe protiv trgovca u drugoj državi članici, Islandu ili Norveškoj
* Ostalo

**8)** Kako biste procijenili vrijeme za obradu Vašeg zahtjeva za informacijama/Vaše pritužbe?

* Vrlo brzo
* U razumnom roku
* Predugo

*(Sljedeće se pitanje mora odgovoriti ako ste na pitanje „Kako biste procijenili vrijeme za obradu Vašeg zahtjeva za informacijama/Vaše pritužbe“ odgovorili „Predugo“)*

**9)** Koji bi vremenski period bio po Vašem mišljenju prihvatljiv?

**10)** Kako biste procijenili informacije koje ste dobili od ECC Hrvatska?

* Opsežne
* Zadovoljavajuće
* Nedovoljne

*(Sljedeće se pitanje mora odgovoriti ako ste na pitanje „Kako biste procijenili informacije koje ste dobili od ECC Hrvatska?“ odgovorili „Nedovoljne”)*

**11)** Koju informaciju niste dobili?

**12)** Jeste li zadovoljni s uslugom koju Vam je pružio ECC Hrvatska?

* Vrlo zadovoljan/zadovoljna
* Zadovoljan/zadovoljna
* Nisam zadovoljan/zadovoljna

**13)** Kako biste ocijenili internetsku stranicu ECC-a Hrvatska?

|  | vrlo dobro | dobro | prilično loše | loše |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Raspon informacija / Zanimljivost sadržaja |  |  |  |  |
| Raspon informacija / Kvaliteta sadržaja |  |  |  |  |
| Kontaktne informacije / Lako dostupne? |  |  |  |  |
| Struktura |  |  |  |  |
| Izgled / Dizajn |  |  |  |  |

**14)** Imate li neke prijedloge kako bi ECC Hrvatska mogao dalje poboljšati svoje usluge za potrošače?

Molimo navedite **demografske podatke** o sebi.

**15)** Gdje živite? (grad, država)

**16)** Koliko imate godina?

**17) Koji ste spol?**

* Ženski
* Muški
* Drugo

© Autorsko pravo www.questback.com. Sva prava pridržana.