

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA I MOŻLIWOŚĆ ZASTOSOWANIA METODY QFD DO POPRAWY TEGO ZADOWOLENIA- ANALIZA PRZYPADKU.

GRUSZKA Sara, LIGARSKI Mariusz

Politechnika Śląska, ul. Roosevelta 26, 41-800 Zabrze, PL
E-mail: saragruszka@wp.pl, mariusz.ligarski@polsl.pl

Streszczenie: W pracy przedstawiono informacje dotyczące metod pomiaru zadowolenia klienta. Zaprezentowano formularz do badania ankietowego satysfakcji klientów. Przedstawiono wyniki badania ankietowego dotyczącego poziomu satysfakcji odbiorców elementów hydraulicznych. Poddano analizie możliwość zastosowania metody QFD w celu poprawy zadowolenia klienta. Przeprowadzono analizę dla złączki hydraulicznej w celu identyfikacji kluczowych aspektów wyrobu dla klienta. Podjęto próbę sformułowania przykładowych rozwiązań wpływających na poziom zadowolenia klienta w badanej organizacji.

Słowa kluczowe: zarządzanie jakością, badanie satysfakcji klienta, badanie ankietowe, kwestionariusz ankiety, metoda QFD.