

Ankieta dla klientów: Jak usprawnić składanie zamówień? (platforma B2B)

Cel: Chcemy ułatwić Ci zamawianie i skrócić czas obsługi. Ankieta zajmie ok. 3 minuty.

1) Jak obecnie najczęściej składasz zamówienia? (1 odpowiedź)

- Telefon
- E-mail
- SMS/komunikator
- U handlowca
- Inaczej: _____

2) Co jest dziś najbardziej uciążliwe w zamawianiu? (max 3 odpowiedzi)

- Czekanie na odpowiedź / trudny kontakt
- Brak szybkiej informacji o dostępności i cenie
- Pomyłki / doprecyzowania (pozycje, ilości)
- Muszę dopytywać o status realizacji i termin dostawy
- Brak podglądu historii zamówień i dokumentów
- Inne: _____

3) Na ile jesteś otwarty/a na zamawianie online przez platformę B2B? (1-5)

- 1 2 3 4 5

4) Co najbardziej może Cię blokować przed zamawianiem online? (max 2 odpowiedzi)

- Wolę, gdy zamówienie przyjmuje handlowiec
- Obawa, że zrobię błąd ("źle kliknę")
- Brak czasu na naukę narzędzia
- Zamawiam głównie poza biurem / z telefonu
- Inne: _____

5) Co najbardziej przekona Cię do pierwszego zamówienia online? (1 odpowiedź)

- Szybciej i wygodniej (mniej telefonów/maili)
- Widoczna dostępność i ceny od razu
- Podgląd statusu realizacji i terminów
- Rabat/darmowa dostawa na pierwsze zamówienie
- Oferta dostępna tylko online

6) Jakiego wsparcia potrzebujesz na start? (można kilka)

- Krótkie wideo "pierwsze zamówienie" (2-3 min)
- Instrukcja krok po kroku (PDF)
- Pomoc opiekuna przy pierwszym zamówieniu (telefon/Teams)
- Czat / szybka pomoc w trakcie zamawiania
- Nie potrzebuję wsparcia

7) Które funkcje byłyby dla Ciebie najbardziej przydatne? (max 3 odpowiedzi)

- Dostępność i ceny od razu
- Powtarzanie zamówień / ulubione produkty
- Historia zamówień + szybkie wyszukiwanie
- Dokumenty (faktury/WZ) do pobrania
- Status realizacji + przewidywany termin dostawy
- Twoje rabaty/cenniki widoczne w panelu

8) Co musiałyby się wydarzyć, żebyś powiedział/a „OK, zamawiam przez platformę”? (krótco)

Opcjonalnie: Imię i nazwisko _____ Telefon/E-mail _____

