



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

Anesta s.r.o.

REFERENČNÍ ANALÝZA ZPĚTNÉ VAZBY, HODNOCENÍ A OVĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ



**OVĚŘENO
ZÁKAZNÍKY**

„Tvoříme z neviditelného viditelné.“



OBSAH

Seznam zákazníků / popis služby, spolupráce	3
Kdy byla zakázka / služba / spolupráce dokončena?.....	4
Jak jste se o firmě Anesta s.r.o. dozvěděl(a)?	5
Co bylo pro volbu firmy Anesta s.r.o. rozhodující?	6
Hodnocení kvality dodaného výrobku / díla / zakázky.....	7
Hodnocení kvality poskytovaných služeb.....	8
Hodnocení kvality komunikace	10
Hodnocení řešení případných problémů.....	12
Hodnocení chování pracovníků a zaměstnanců	13
Hodnocení schopnosti dodržování dohod.....	15
Chybí Vám něco v portfoliu nabízených služeb?	17
Slovní hodnocení firmy ze strany zákazníků.....	19
Základní firmu doporučují	20
Souhlas s uveřejněním reference na www.anesta.cz a www.kvalitnifirma.cz	21
Závěrečná zpráva.....	23



SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ / POPIS SLUŽBY, SPOLUPRÁCE

- Amlerová Věra, U Družstva Život 890/8, 140 00 Praha 4. Zateplení půdní vestavby.
- BD Buzulucká, Vacková Hana. Střešní sněžné zábrany.
- BD U Zeleného ptáka, Ing. Horák Miloš. Oprava střechy.
- RNDr. Červenková D. Několik oprav na domě - fasáda, střecha aj.
- Danihelková Irena. Předokenní rolety a sítě na střešní okna VELUX.
- Ing. Johanides Petr. Výměna dvou střešních oken.
- Kaliman Petr. Výměna střešních oken.
- Klubal David. Výměna střešních oken.
- Konstruktiva Konsit a.s., Ing. Novák Petr. Střešní okna.
- Krulichová Michaela. Kompletní rekonstrukce střechy - sundání dosavadní krytiny, ohledání a výměna krovů, ošetření, izolace, nová střešní krytina, komín, střešní okna, hromosvod aj.
- Maniš Petr. Výměna 3 střešních oken.
- Marek Development s.r.o., Scheithauer Marek. Střešní plášť.
- Měrka David. Dodávka a montáž střešních oken.
- Němec Petr. Dodávka střešních oken - 6 ks.
- Podlešáková Eliška. Nátěry krovů proti plísní, prohlídka a údržba střechy.
- Ročanský Luboš. Izolace a střešní okna.
- SVJ Viklefova, Stránská Eva. Kompletní rekonstrukce střechy.
- pí. Vojtišková. 10 střešních oken, stínící technika, předokenní rolety.
- Výstupová Ingrid. Roletky zatemňující.
- ZŠ Londýnská, Ševčík Martin. Klempířské práce - oprava zatékání do střechy, zábrany proti holubům a sněhu.

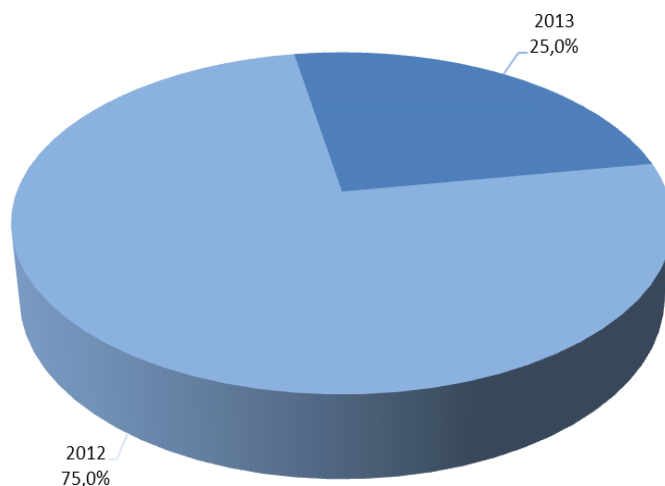


APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

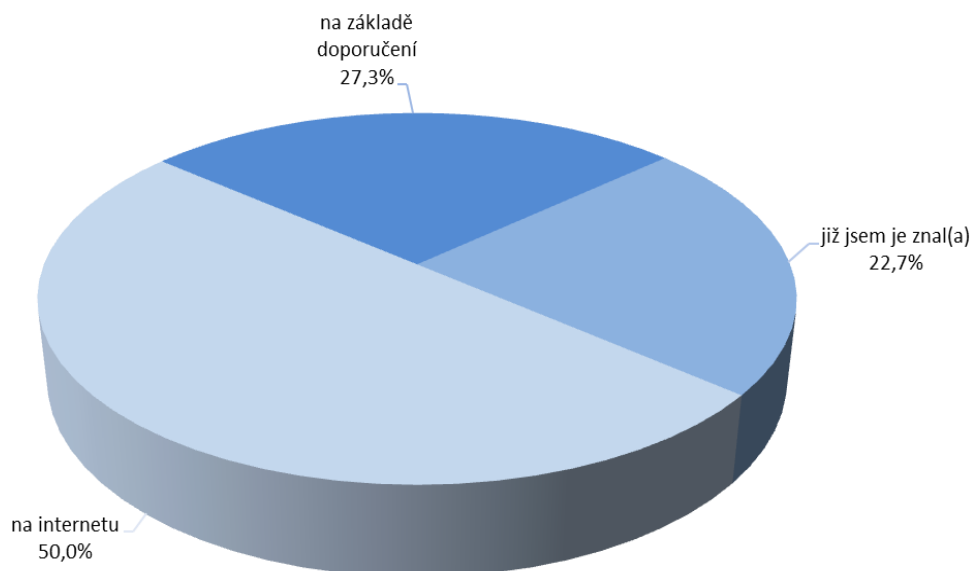
+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE DOKONČENA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2012	75,0%	15
2013	25,0%	5
2011	0,0%	0
stále probíhá	0,0%	0
jindy	0,0%	0
CELKEM	100%	20

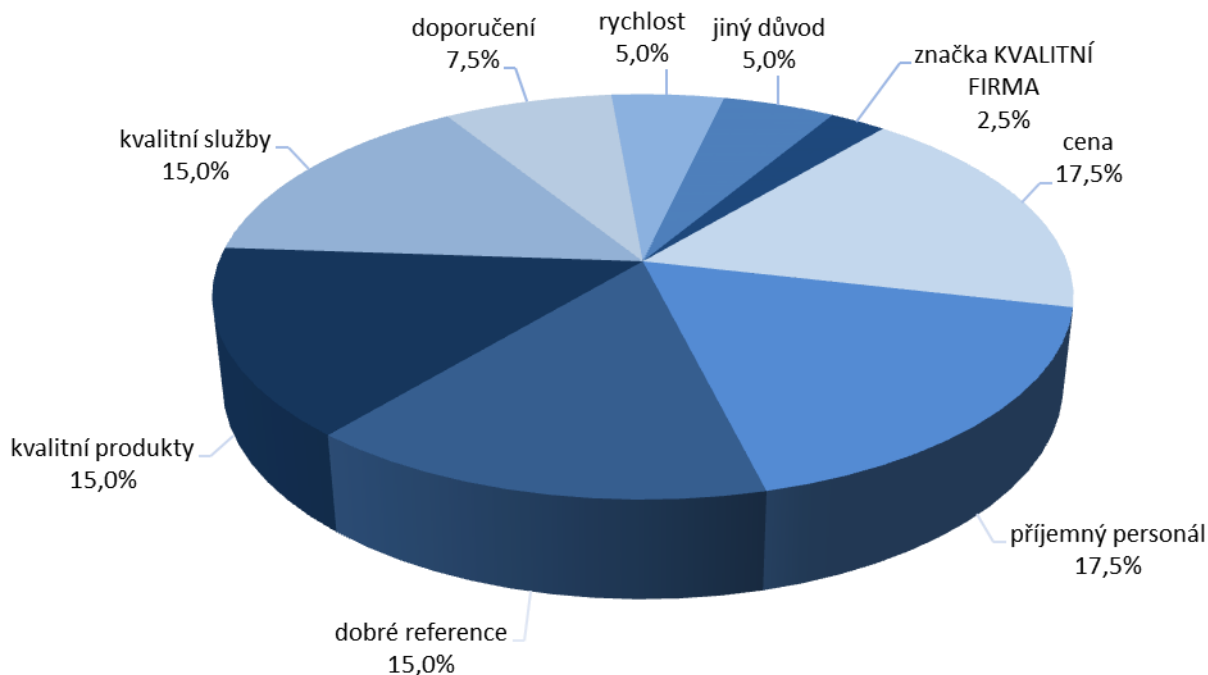
JAK JSTE SE O FIRMĚ ANESTA S.R.O. DOZVĚDĚL(A)?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet*
na internetu	50,0%	11
na základě doporučení	27,3%	6
již jsem je znal(a)	22,7%	5
jinak (uveďte prosím jak)	0,0%	0
z výběrového řízení	0,0%	0
je v naší blízkosti, rozhodla lokalita	0,0%	0
nevím, nevzpomínám si	0,0%	0
z reklamní tabule / billboardu	0,0%	0
CELKEM	100%	22*

*možnost uvést více odpovědí

CO BYLO PRO VOLBU FIRMY ANESTA S.R.O. ROZHODUJÍCÍ?



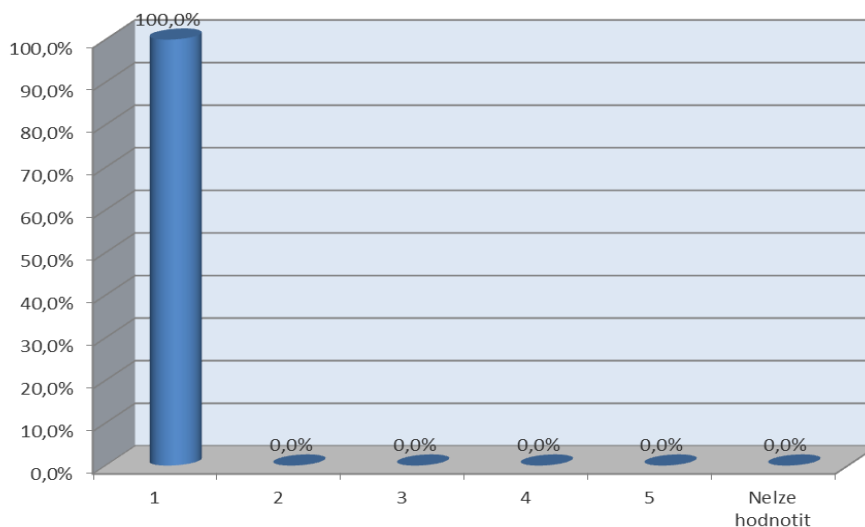
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet*
cena	17,5%	7
příjemný personál	17,5%	7
dobré reference	15,0%	6
kvalitní produkty	15,0%	6
kvalitní služby	15,0%	6
doporučení	7,5%	3
rychlost	5,0%	2
jiný důvod	5,0%	2
značka KVALITNÍ FIRMA	2,5%	1
CELKEM	100%	40*

*možnost uvést více odpovědí

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINÝ DŮVOD“:

- Pohovor - hodně informací, poradenství, odbornost.
- Kompletnost.

HODNOCENÍ KVALITY DODANÉHO VÝROBKU / DÍLA / ZAKÁZKY



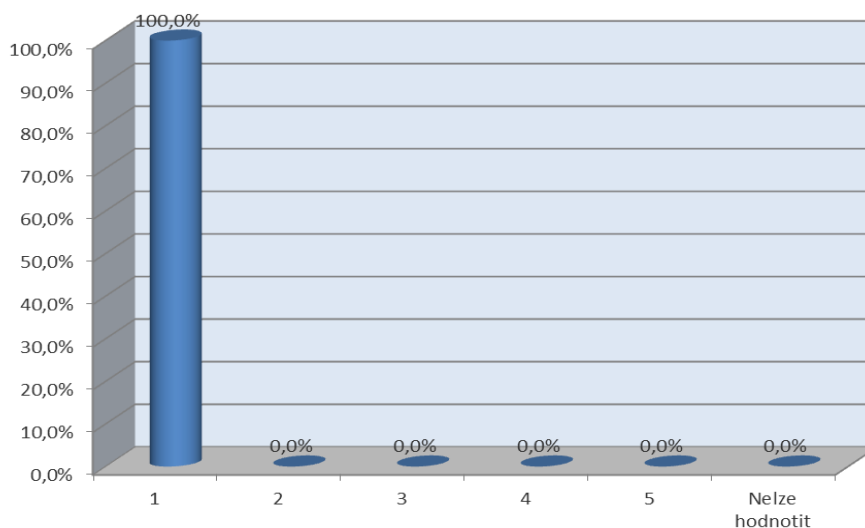
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	20
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	20

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jednička. Uvedeno 10x.
- 1, určitě tu jedničku. Vstřícnost, nabídka alternativ, osobní jednání, úklid. Byli jsme moc spokojeni.
- 1, zakázka provedena s profesionální péčí ve vysoké kvalitě.
- 1, byli jsme opravdu spokojeni. Vyšli nám vsťíc.
- 1, byli jsme spokojeni. Cokoliv jsme potřebovali, nebyl problém.
- 1, dala bych jedničku. Všechno bylo v pořádku a splněno. Mohu jen chválit.
- 1, jednička, jsme spokojeni, nic se nám nerozbilo, všechno je funkční.
- 1, jedna, neměli jsme žádné problémy. Z naší strany spokojenost.
- 1, proběhlo to úplně bez problémů - můžeme dát jedničku.
- 1, byl jsem velice spokojený.
- 1, minus. Na jedničku to umí pan Bůh.

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (SERVIS, ZÁRUKY, SPLATNOSTI)



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	20
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	20

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jednička. Uvedeno 7x.
- 1, o řemeslnících jsem ani nevěděla, zateplení provedli rychle, vzorně po sobě uklidili.
- 1, byli jsme spokojeni. Rozsah služeb byl kompletní.
- 1, spokojeni, komplexní dodávka.
- 1, komplexní, také jedna.
- 1, kontaktovali nám další firmu, která dělala stavební úpravy interiéru, časově to bylo synchronizované. Doprovodné služby si uměli zajistit. Neměli jsme s tím další starosti.
- 1, v případě jakýchkoliv problémů přijdou, zkontrolují, poradí.
- 1, to, co jsme potřebovali, to nám zajistili.



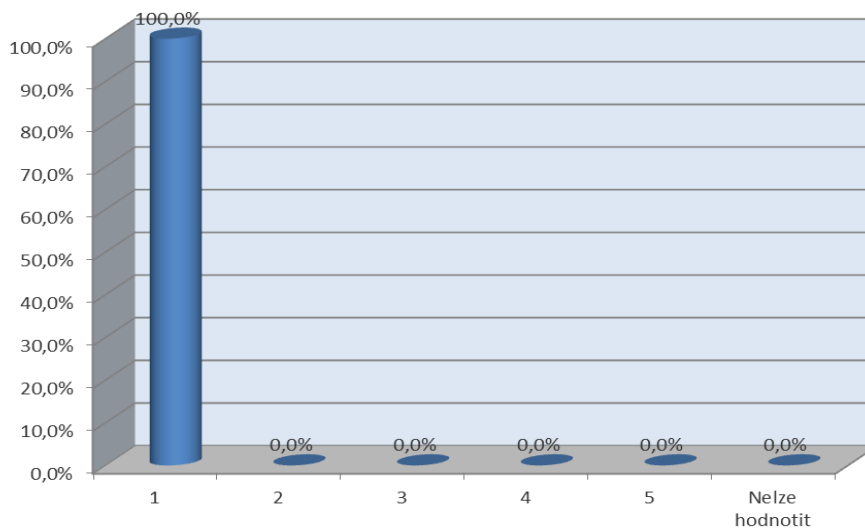
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, ano, byli jsme spokojeni.
- 1, bylo to bez problémů.
- 1, jedna, nebyl žádný problém.
- 1, nebyl žádný problém - cenově i provedením.
- 1, také mohu dát jedničku.
- 1, minus. Nic konkrétního mě nenapadá.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	20
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	20

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jednička. Uvedeno 6x.
- 1, v pořádku, jednička. Uvedeno 3x.
- 1, již na začátku byla provedena ze strany pana Voráče odborná konzultace, s doporučením na druhé straně, firma respektovala flexibilně mé požadavky.
- 1, velice kvalitní, zejména ze strany p. Voráče i dalších zaměstnanců. Velice profesionální výkon.
- 1, byl jsem spokojený, řešil jsem to s p. Voráčem. Co jsme domluvili, to platilo.
- 1, určitě jedna. Ostatní firmy si nevšímali kvality komína, u této firmy se nám líbilo, že chtěli dělat všechno tak, aby se tam za dva roky nemuselo lézt znovu. Takže i těchto detailů si myslím, že si člověk všímá.



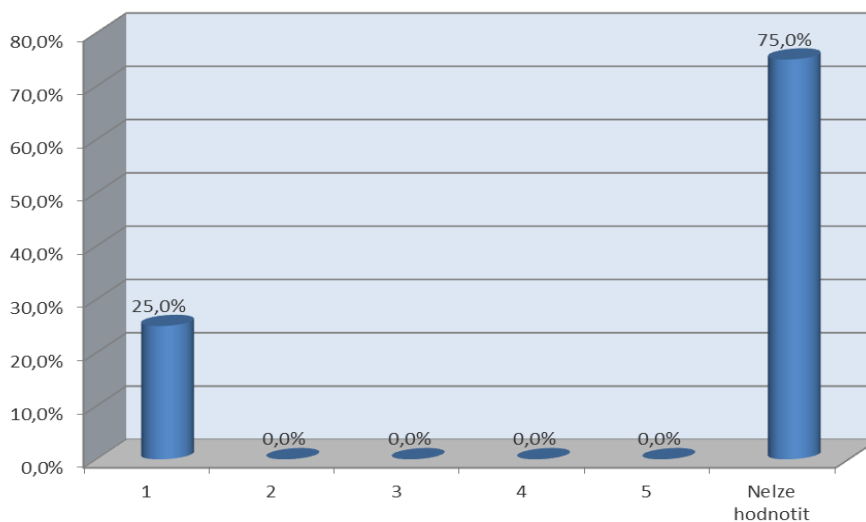
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, jedna. Fungovalo to po emailu, telefonu. Co jsme zrovna potřebovali, tak jsme se vždy domluvili. Pan Voráč vždy přišel osobně. Profesionální chování.
- 1, jednička, velice vstřícné jednání, nabídli nám i alternativní řešení.
- 1, bez problémů. Komunikovala jsem nejen s p. Voráčem, ale i s dělníky - nebyl žádný problém.
- 1, jsem velice spokojená s p. Voráčem.
- 1, komunikovali jsme jenom s p. Voráčem a spokojen jsem byl.
- 1, všechno v pořádku, neměl jsem problém, vše proběhlo, jak mělo.
- 1, spokojený.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ



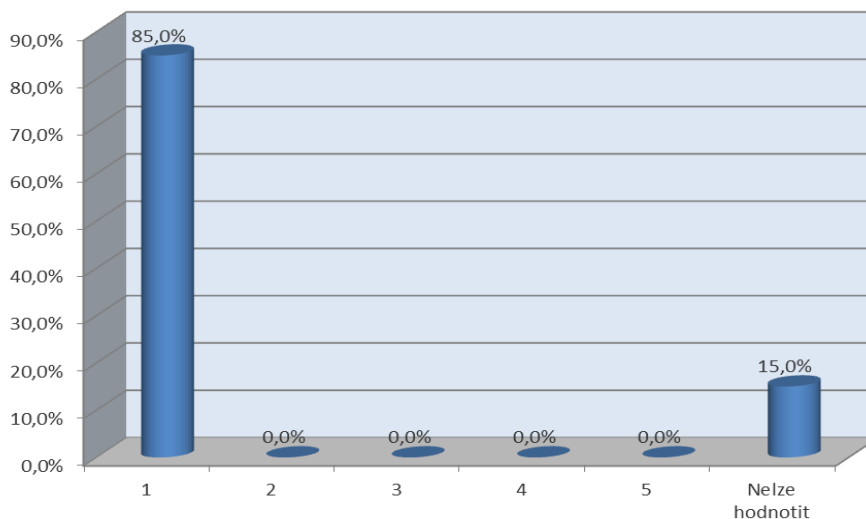
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	25,0%	5
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	75,0%	15
CELKEM	100%	20

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, vyřešili jsme okamžitě. Vždy, když se něco opravuje, se něco neočekávaného vyskytne.
- 1, vyskytnou se vždycky. Řešily se operativně, k oboustranné spokojenosti.
- 1, řešili jsme rosení oken. Postavili se k tomu kladně a hledáme vhodné řešení i s výrobcem. Musím říct, že to hodnotím kladně.
- 1, v pořádku.
- 1, jedna.
- Nelze hodnotit, nevyskytly se. Uvedeno 14x.
- Nelze hodnotit, problémy ze strany firmy nevznikly.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	85,0%	17
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	15,0%	3
CELKEM	100%	20

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, spokojenost. Uvedeno 3x.
- 1, jedna. Uvedeno 2x.
- 1, jednička, výborné.
- 1, v pohodě, výborné.
- 1, jejich zaměstnanci - tesaři a jiní dělníci byli v pohodě - i jsem se s nimi nasmála. Nemám s tím problém.
- 1, měl jsem možnost je vidět při kontrolních dnech. Neměli jsme žádné připomínky.
- 1, bez chyby.
- 1, byli slušní, opravdu jsem byla moc spokojená.
- 1, nebyli žádné konflikty - vše probíhalo tak, jak mělo.



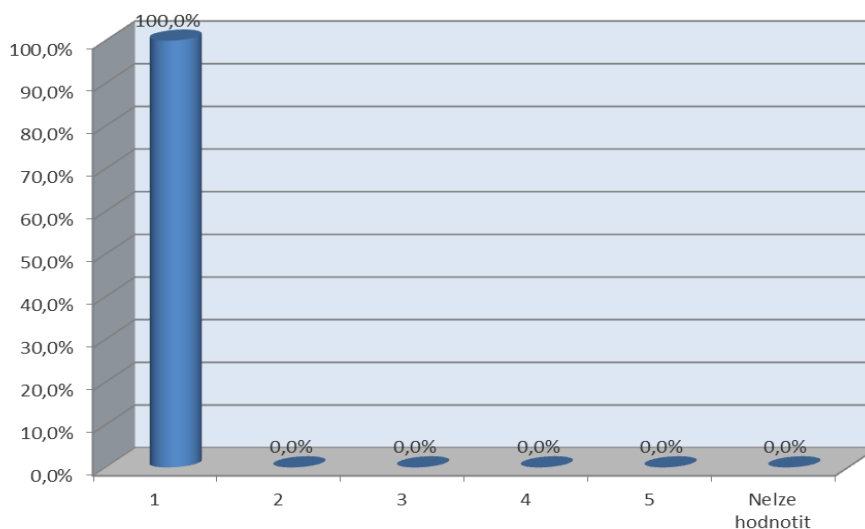
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, nemám žádné stížnosti, osobně jsem u toho nebyl.
- 1, naprosto v pořádku.
- 1, v pořádku.
- 1, v pohodě, žádný problém.
- 1, žádný problém jsem nezaznamenal.
- Nelze hodnotit, byl jsem tam jen krátkou dobu.
- Nelze hodnotit, nesetkal jsem se s nimi.
- Nelze hodnotit, viděl jsem je jen částečně.

HODNOCENÍ SCHOPNOSTI DODRŽOVÁNÍ DOHOD (SLÍBENÁ CENA, DODACÍ LHŮTA APOD.)



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	20
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	20

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, ano, bylo to dodrženo. Uvedeno 4x.
- 1, všechno bylo v pořádku. Uvedeno 4x.
- 1, všechno proběhlo v pořádku, vše bylo tak, jak bylo domluvené.
- 1, ze strany společnosti Anesta s.r.o. je to vždy v pořádku.
- 1, na čem jsme se dohodli, to opravdu platilo. Byli jsme spokojeni i cenou.
- 1, ano, dokonce i termín, neboť jsme se obávali, že to nestihneme. Všechno bylo v pořádku. Dokonce nám ani nepočítali lešení.
- 1, absolutně bez problémů.
- 1, na čem jsme se domluvili, to bylo splněno.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

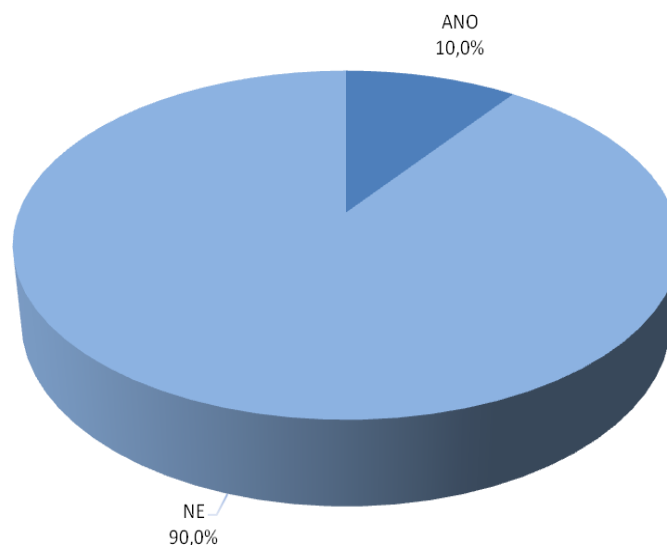
Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, ano. Všechno tak, jak jsme si odsouhlasili.
- 1, ano, jasně, co bylo domluveno, to dodrželi.
- 1, ano, spokojenost.
- 1, vše proběhlo tak, jak mělo.

- 1, jedna.
- 1, byli tam objektivní důvody, proč to nešlo dodržet. Termín byl stanovený předběžně - pro nepřízeň počasí byl termín posunut. Anesta dělala, co mohla.

CHYBÍ VÁM NĚCO V PORTFOLIU NABÍZENÝCH SLUŽEB?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ne	90,0%	18
ano	10,0%	2
CELKEM	100%	20

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Co jsme potřebovali, to jsme dostali. Všechno bylo výborné.
- Co požadujeme, to oni zajistí - příští rok budeme pokračovat.
- Komplexní nabídka.
- Bylo to dostačující. Všechno co jsem potřeboval, to mi zajistili.
- Ne, všechno bylo opravdu v pořádku.
- Vše, co jsem konkrétně potřeboval - to jsem dostal.
- To, co jsem potřeboval, bylo všechno v pořádku. Nenapadá mě nic.
- To co očekávám, tato firma splňuje.
- Poptávám, co oni nabízí.
- Bylo to ucelené.
- Nad tím jsem nepřemýšlel.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE U ODPOVĚDI „ANO“:

- Pro mne by mohli své služby rozšířit o jakékoli další rekonstrukční či stavební práce.
- Větší slevu.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

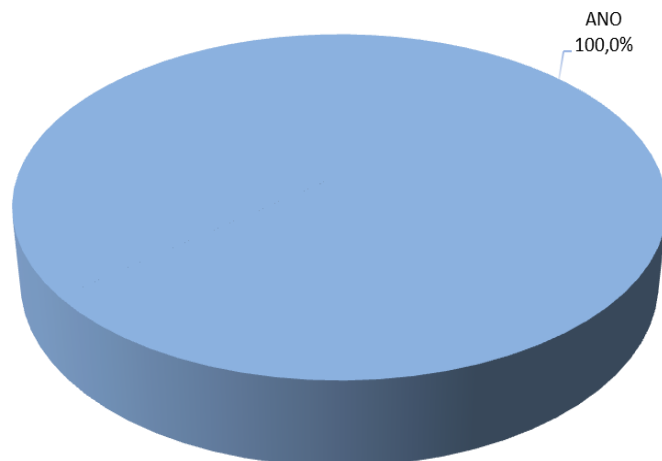
+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

SLOVNÍ HODNOCENÍ FIRMY ZE STRANY ZÁKAZNÍKŮ

(možnost uvést více hodnotících slov)

- Solidní. Uvedeno 12x.
- Kvalitní. Uvedeno 11x.
- Spolehlivá. Uvedeno 11x.
- Bezproblémová. Uvedeno 3x.
- Vysoká odbornost i kvalita provedení.
- Naprosto bezproblémová - to co slíbili, to dodrželi.
- Kdyby to bylo ve známce tak jednička.
- Určitě 100%.
- Rychlé jednání.
- Komunikativní - dobře se s nimi jedná.

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



FIRMU DOPORUČUJE 100% OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ.

Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ano	100,0%	20
ne	0,0%	0
CELKEM	100%	20

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Mohu je doporučit. Uvedeno 3x.
- Ano, v každém případě - určitě bych doporučil.
- Ano, samozřejmě, už jsem je i doporučovala.
- Doporučil jsem kolegyni v zaměstnání, byla také spokojená.
- Doporučil jsem tuto firmu i svému sousedovi. Mám informace, že byl také velice spokojený.
- Doporučila - už jen kvůli tomu jednání.
- Doporučila bych ji svým známým, kdyby potřebovali.
- Pokud by se někdo ptal, tak bych doporučil. Opravdu ano.
- Doporučila bych je.
- Určitě, neměl bych problém.
- Určitě.



SOUHLAS S UVEŘEJNĚNÍM REFERENCE NA WWW.ANESTA.CZ A WWW.KVALITNIFIRMA.CZ

ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ:

- Amlerová Věra, U Družstva Život 890/8, 140 00 Praha 4. Firmu Anesta s.r.o. bych doporučila každému, kdo si není úplně jist v oboru a potřebuje odbornou fundovanou radu skutečného odborníka v oboru a následně pak perfektní realizaci.
- BD Buzulucká, Vacková Hana. Kvalita, rychlost, dodržování cen.
- BD U Zeleného ptáka, Ing. Horák Miloš. Je to velmi kvalitní firma, ale za svou kvalitu si nechává poměrně dobře zaplatit.
- RNDr. Červenková D. Tuto firmu mohu na základě vlastních zkušeností doporučit. Je to solidní firma, která pracuje na výbornou. Mohu ji s klidným svědomím doporučit i dalším zákazníkům.
- Danihelková Irena. Anesta s.r.o. - spolehlivost, ochota a dodržení sjednaných podmínek.
- Ing. Johanides Petr. Nemám sebemenší výhrady. Z mého pohledu je to firma, která nemá chybu.
- Kaliman Petr. Bezproblémový projekt - to je Anesta.
- Klubal David. Byl jsem spokojený s tím, na čem jsme se domluvili i se samotným dílem.
- Konstruktiva Konsit a.s., Ing. Novák Petr. Doporučujeme - byli jsme s touto firmou spokojeni. Není důvod tuto firmu nepochválit.
- Krulichová Michaela. Férovost jednání a dodržení veškerých termínů a slibů.
- Maniš Petr. Když se příští rok rozhodnu, že vyměním i okna na severní straně, tak se určitě obrátím na firmu p. Voráče.
- Marek Development s.r.o., Scheithauer Marek. Firma Anesta splňuje naše požadavky.
- Němec Petr. Anesta našla vhodné řešení - bylo to ze strany firmy aktivní. Nabídlí nám širší škálu produktů a snažili se poradit ten nejlepší. Finální rozhodnutí bylo na nás.



- Podlešáková Eliška. Se společností Anesta a p. Voráčem jsem spokojena v plném rozsahu.
- Ročanský Luboš. Anesta splnila vše, co jsem očekával a navíc poskytli odborné poradenství při výběru oken, takže jsou i dobrým rádčem.
- SVJ Viklefova, Stránská Eva. Pokud chtějí firmu bez problémů, ať neváhají.
- pí Vojtíšková. Spolehlivost, kvalita, rychlost, cenově jsou přijatelní. Profesionální chování.
- Výstupová Ingrid. Spokojenost s firmou Anesta s.r.o.
- ZŠ Londýnská, Ševčík Martin. Je to opravdu solidní firma, která dodržela všechny dohody z hlediska kvality práce, finančních nároků, opravdu vstřícná a bezproblémová komunikace.

ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU:

- BD U Zeleného ptáka, Ing. Horák Miloš.
- Danihelková Irena.
- Ing. Johanides Petr.
- Konstruktiva Konsit a.s., Ing. Novák Petr.
- Krulichová Michaela.
- Marek Development s.r.o., Scheithauer Marek
- Podlešáková Eliška.
- Ročanský Luboš.
- SVJ Viklefova, Stránská Eva.
- pí Vojtíšková.
- ZŠ Londýnská, Ševčík Martin.

NE, NESOUHLASÍ S UVEŘEJNĚNÍM:

- Měrka David.



ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2012/2013
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	29. 3. 2013 – 13. 5. 2013
Počet zákazníků celkem:	20
Počet odpovědí od zákazníků:	20
Procentuální účast zákazníků:	100 %
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	19 textových referencí (95 %) 11 celých zvukových záznamů (55 %)
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Jana Klasová, Ilona Lukšíková
Kontaktní telefon:	515 535 775, 608 11 88 99

ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	Anesta s.r.o.
IČ:	28486153
Adresa:	Pilníkovská 368, 190 12 Praha 9 - Dolní Počernice
Telefon:	777 060 095
E-mail:	info@anesta.cz
Web:	www.anesta.cz

ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci referenční analýzy spokojenosti zákazníků byly ověřeny reference u 100% z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost Anesta s.r.o. se zavázala, že dodala k ověření 100 % realizovaných zakázek za zkoumané období uplynulých 12-ti měsíců. Dále se zavázala dodržovat APC Kodex kvality. Všechna jednání byla řádně zaznamenána pro účely vyhodnocení. Ověření proběhlo ve vícestupňovém systému EQB (Enterprise Quality Booster) v komunikaci s poskytovatelem reference, a to telefonickou metodou.

Společnost Anesta s.r.o. byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita produktů/dodaného díla	CELKOVÉ HODNOCENÍ
Kvalita poskytovaných služeb	1,00
Kvalita komunikace	
Chování pracovníků a zaměstnanců	SPOLEČNOST DOPORUČUJE
Dodržování dohod	
Řešení problémů	100 % ZÁKAZNÍKŮ

**Z VÝŠE UVEDENÝCH DŮVODŮ SPOLEČNOST ANESTA S.R.O.
HODNOTÍME A DOPORUČUJEME JAKO KVALITNÍ.**