



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.“*



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

## OBSAH

Seznam zákazníků/ popis zakázky .....	3
Kdy byla 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 produktů/díla/zakázky.....	7
Hodnocení kvality poskytovaných služeb/montáže/instalace .....	8
Hodnocení kvality komunikace .....	9
Hodnocení řešení případných reklamací nebo problémů .....	10
Hodnocení chování pracovníků .....	11
Hodnocení schopnosti dodržování dohod.....	12
Chybí Vám něco v portfoliu nabízených služeb? .....	13
Slovní hodnocení firmy ze strany zákazníků.....	14
Základníci firmu doporučují .....	15
Souhlas s uveřejněním reference na <a href="http://www.anesta.cz">www.anesta.cz</a> a <a href="http://www.kvalitnifirma.cz">www.kvalitnifirma.cz</a> .....	16
<b>Závěrečná zpráva .....</b>	<b>18</b>



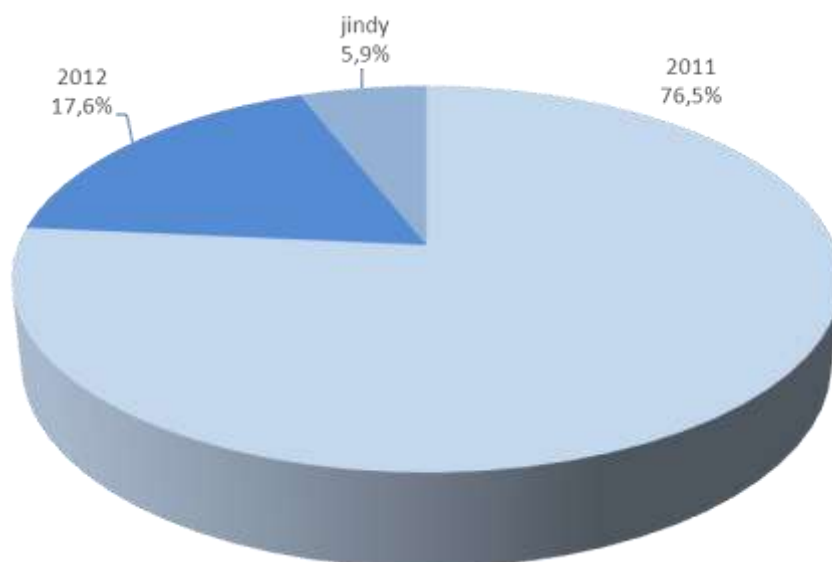
## SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ/ POPIS ZAKÁZKY

- |   |   |
|---|---|
| • Babický František ing., Praha 10                    | Výměna střešních oken.  |
| • Bytové družstvo, Amlerová Věra, Praha 4             | Zateplení domu, včetně výměny oken.                             |
| • Bytové družstvo, Vyhnálek Zdeněk, Praha4            | Demontáž střešních oken - 30ks zn. Velux.                       |
| • Classic Invest, s. s. Tutoky Jan, Praha 1           | Sněhové zábrany.  |
| • DF servis, s. r. o., Havelka Vladimír ing., Praha 2 | Výměna střešních oken.  |
| • Emtandem s. r. o., Pospíšil Pavel, Praha 5          | Dlouhodobá spolupráce, výměna střešních oken.                   |
| • Fingerová Magdaléna, Praha 4                        | Nová střecha.   |
| • Halázsová Marie, Šestajovice                        | Výměna střešních oken Velux, instalace žaluzii, stavební práce. |
| • Kněžínek Tomáš, Praha 9                             | Střešní okna - výměna na rodinném domě.                         |
| • Kořínek Petr, Praha 8                               | Střešní okna. Venkovní žaluzie - montáž.                        |
| • Mayerová Markéta, Dolní Břežany                     | Kontrola hříšť, oprava střechy.                                 |
| • Pelcová Věra, Praha 3                               | Montáž střešního okna.  |
| • Podlešáková Eliška, Praha 2                         | Oprava střechy, oprava žlabu, natírání trámů na půdě.           |
| • Rezková Lucie, Praha 3                              | Výměna střešních oken.  |
| • Soukupová Jana, Praha 8                             | Výměna střechy na rodinném domu, klempířské práce.              |
| • Šrámek Michal, Praha 10                             | Rekonstrukce domu, zateplení domu, střecha, krytina střechy.    |
| • ZŠ Londýnská, Ševčík Martin                         | Klempířské práce.   |

## NEODPOVĚDĚLI/ZDŮVODNĚNÍ

- |   |                |
|---|----------------|
| • Development s. r. o. Scheithauer Marek, Praha 4 | 5x nedovoláno. |
| • Huszarová Natali Vekeman, Praha 5               | 4x nedovoláno. |
| • Mališová Jana, Praha 9                          | 4x nedovoláno. |
| • Šulc Jan, Praha 10                              | 4x nedovoláno. |

## KDY BYLA SPOLUPRÁCE DOKONČENA?

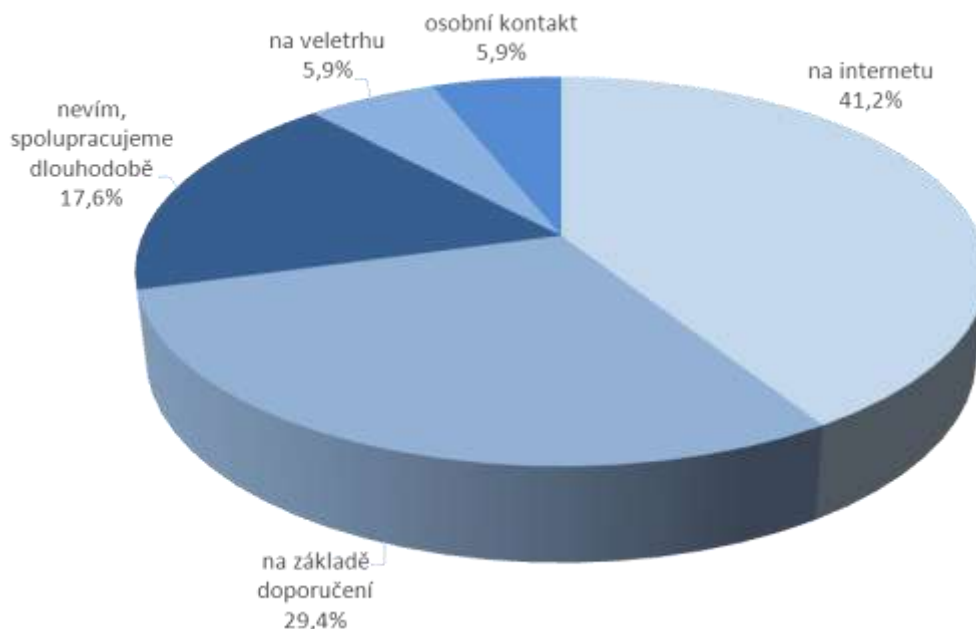


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2011	76,5%	13
2012	17,6%	3
stále probíhá	0,0%	0
Jindy	5,9%	1
<b>CELKEM</b>	<b>100,0%</b>	<b>17</b>

## PŘÍMO KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINDY“:

- V roce 2010.

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

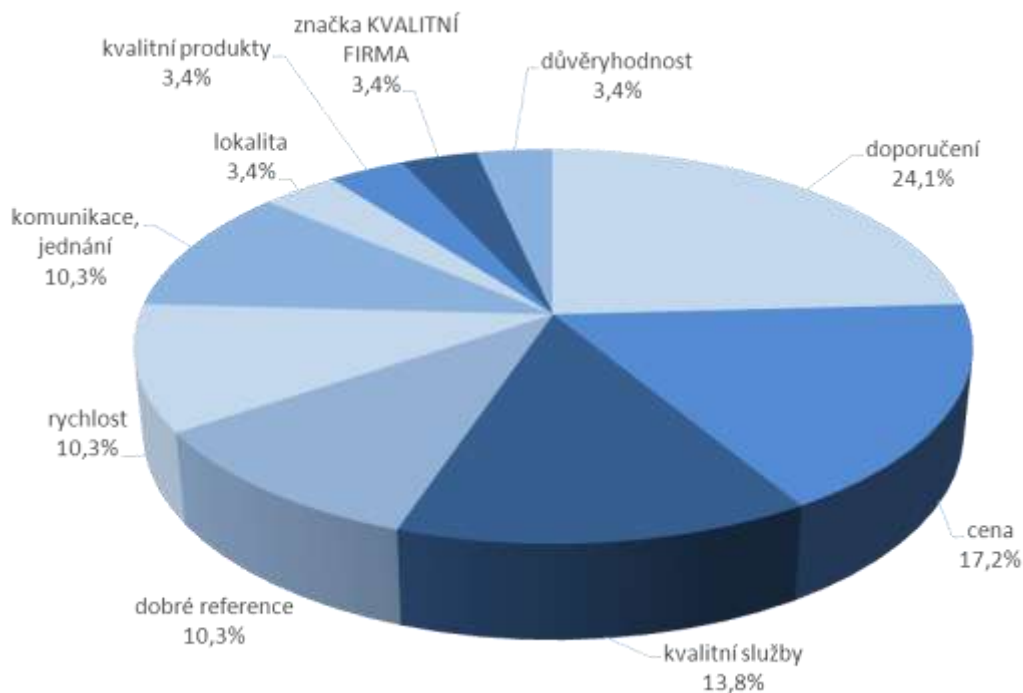


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na internetu	41,2%	7
na základě doporučení	29,4%	5
nevím, spolupracujeme dlouhodobě	17,6%	3
na veletrhu	5,9%	1
osobní kontakt	5,9%	1
z tiskové inzerce	0,0%	0
z rádia	0,0%	0
z reklamní tabule / billboardu	0,0%	0
přímým oslovením ze strany firmy	0,0%	0
z výběrového řízení	0,0%	0
již jsem je znal(a)	0,0%	0
jinak	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINAK“:

- Opakovaná zakázka.
- Spolupráce před 10 lety.
- Osobní kontakt.
- Dlouhodobá spolupráce.

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



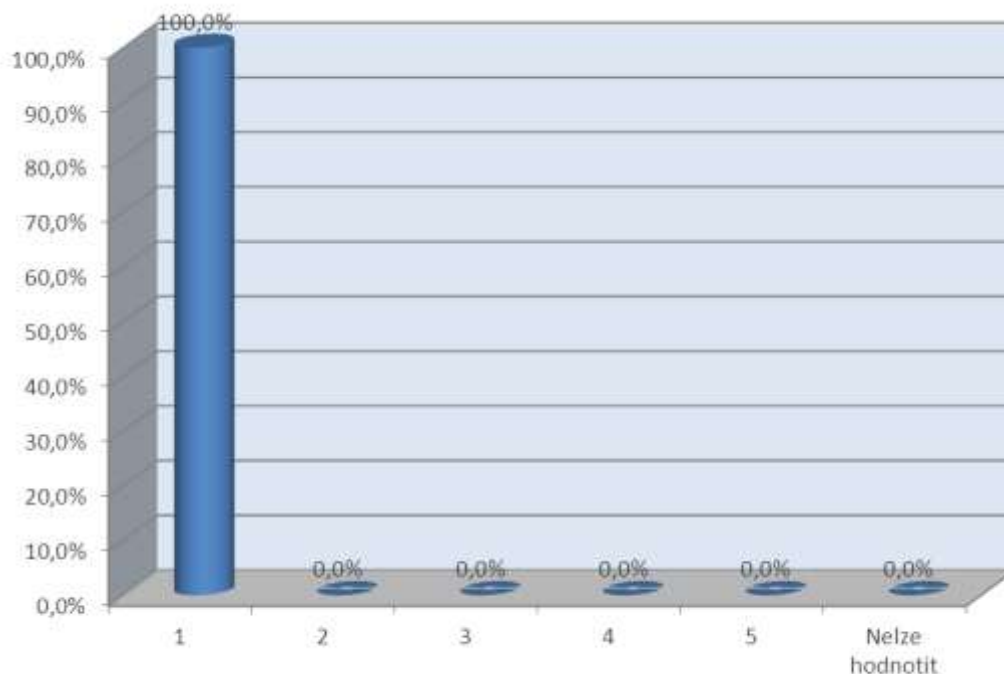
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet*
doporučení	24,1%	7
cena	17,2%	5
kvalitní služby	13,8%	4
dobré reference	10,3%	3
rychlost	10,3%	3
komunikace, jednání	10,3%	3
lokalita	3,4%	1
kvalitní produkty	3,4%	1
značka KVALITNÍ FIRMA	3,4%	1
důvěryhodnost	3,4%	1
příjemný personál	0,0%	0
schopnost splnit vysoké nároky a požadavky	0,0%	0
výběrové řízení	0,0%	0
nevím, již si nevybavuji	0,0%	0
jiný důvod	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>29*</b>

\*možnost uvést více odpovědí

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Rychlost a čas.
- Reakce, rychlé jednání p. Voráče.
- Dobrá organizace, dokonalá nabídka.
- Komunikace.
- Rychlé reagování.
- Důvěryhodnost.

## HODNOCENÍ KVALITY PRODUKTŮ/DÍLA/ZAKÁZKY



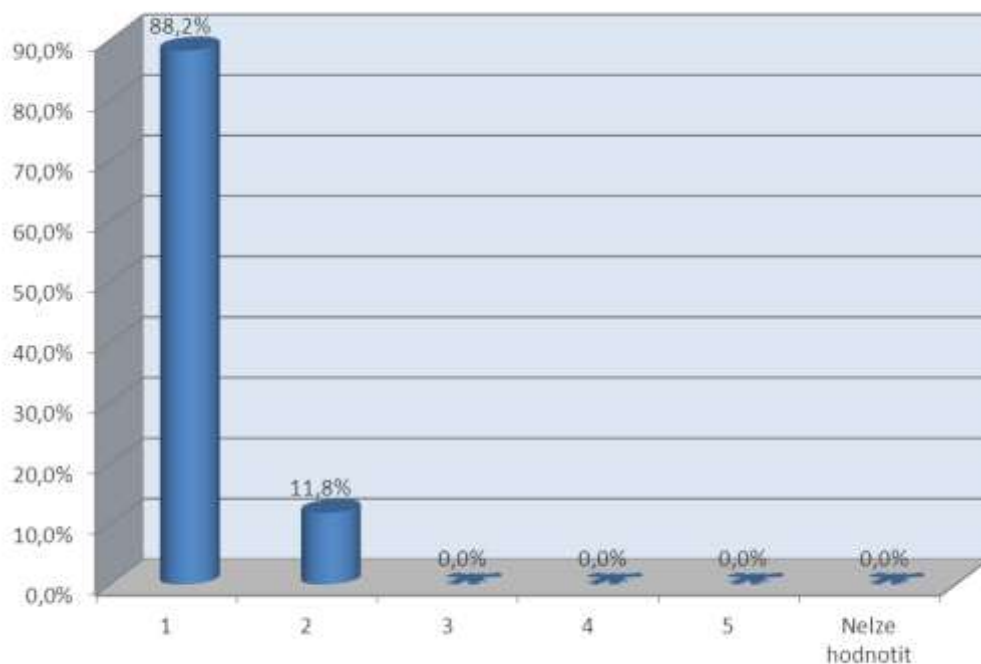
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	17
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, výborná. Uvedeno 9x.
- 1, výborní.
- 1, velice spokojena.
- 1, velmi dobře.
- 1, spokojenost.
- 1, dobrá spolupráce.
- 1, stoprocentní.
- 1, bez problémů.
- 1, nebyl problém,

## HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB/MONTÁŽE/INSTALACE



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	88,2%	15
2	11,8%	2
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>

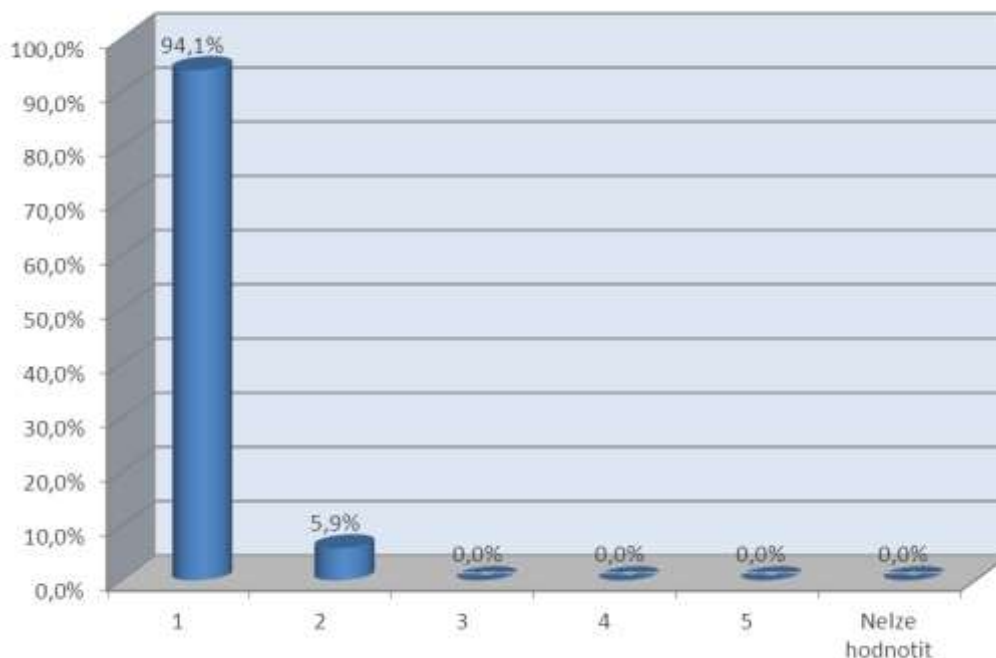
HODNOCENÍ: 1,12

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, výborná. Uvedeno 6x.
- 1, bez problémů. Uvedeno 2x.
- 1, bezvadná, úžasná.
- 1, profesionální přístup.
- 1, byl jsem spokojen. Vše bylo, jak mělo být.
- 1, včas a v pořádku.
- 1, vše v pořádku.
- 1, nebyl žádný problém, vše sehnali do 24 hod.
- 1, hlavně to dělají čeští lidé.
- 2, nestíhají, hodně zakázek - rychlost provedení.
- 2, nic není dokonalé, drobné nedostatky.



## HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE



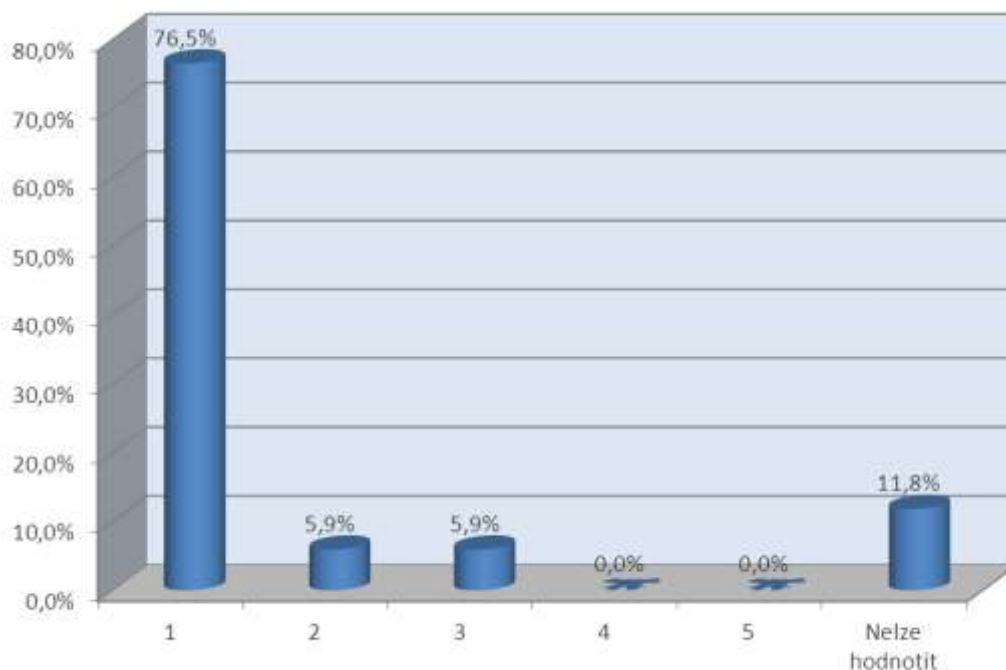
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	94,1%	16
2	5,9%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>

### HODNOCENÍ: 1,06

#### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, špička.
- 1, bez problémů. Uvedeno 8x.
- 1, pro výběr to byla priorita.
- 1, majitel byl vstřícný, dotazy odpovězeny okamžitě. Rychlé reagování majitele.
- 1, vynikající, ochota, dodržování dohod.
- 1, není jediná chyba.
- 1, určitě.
- 1, bezchybná.
- 1, bezproblémová.
- 1, delší doba na zpracování nabídky.

## HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH REKLAMACÍ NEBO PROBLÉMŮ



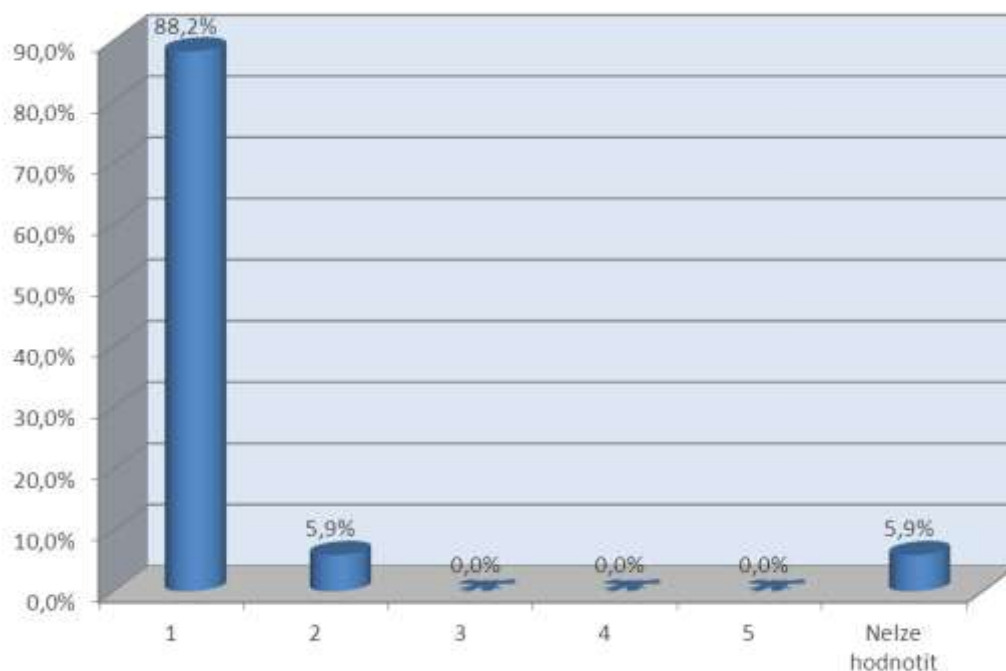
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	76,5%	13
2	5,9%	1
3	5,9%	1
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	11,8%	2
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>

HODNOCENÍ: 1,20

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, bez problémů. Uvedeno 6x.
- 1, okamžitě vyřešeno.
- 1, okamžitě na zavolání.
- 1, spokojenost.
- 1, nebyly - neřešily.
- 1, nebyly problémy.
- 1, nebyly žádné problémy.
- 1, žádné nebyly.
- 2, časové důvody
- 3, reklamace - časový odstup od řešení problémů.
- Nelze hodnotit, žádné nenastaly. Uvedeno 2x.

## HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ



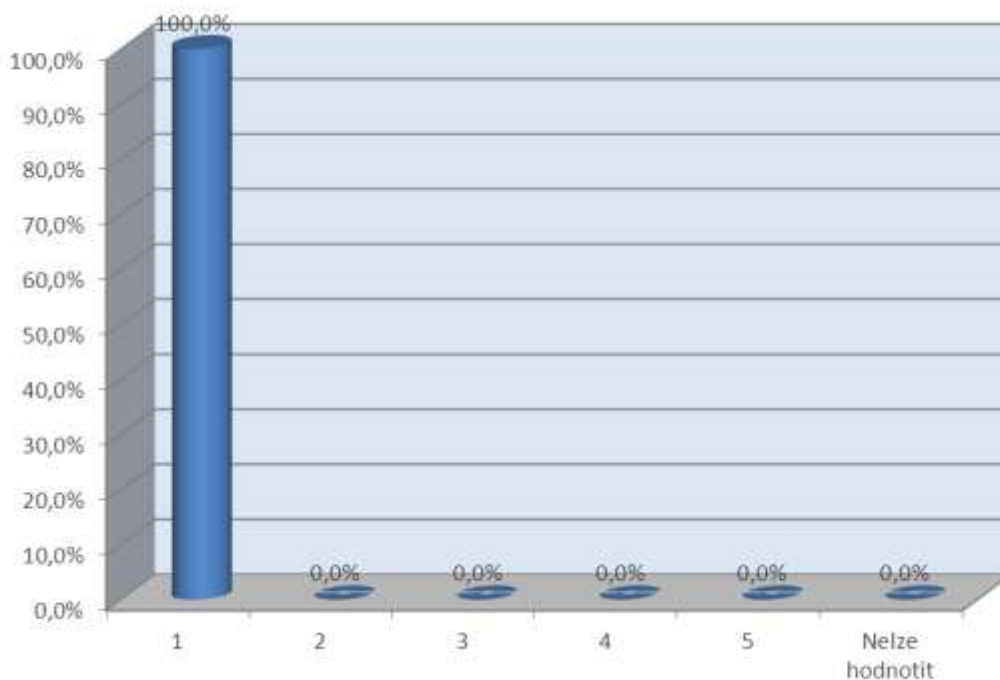
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	88,2%	15
2	5,9%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	5,9%	1
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>

HODNOCENÍ: 1,06

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, bez problémů. Uvedeno 7x.
- 1, výborné, slušné.
- 1, vstřícnost.
- 1, velice dobří.
- 1, inteligentní lidi.
- 1, v pořádku, příjemní lidé.
- 1, stoprocentní.
- 1, vše v pořádku.
- 1, bez komplikací. Mimořádná kontrola od p. Voráče, u jiných firem jsem se s tím nesetkala.
- 2, neuklizeno po ukončení zakázky, nepořádek po řemeslnících.
- Nelze hodnotit. Přítomna manželka - nemohu osobně hodnotit.

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



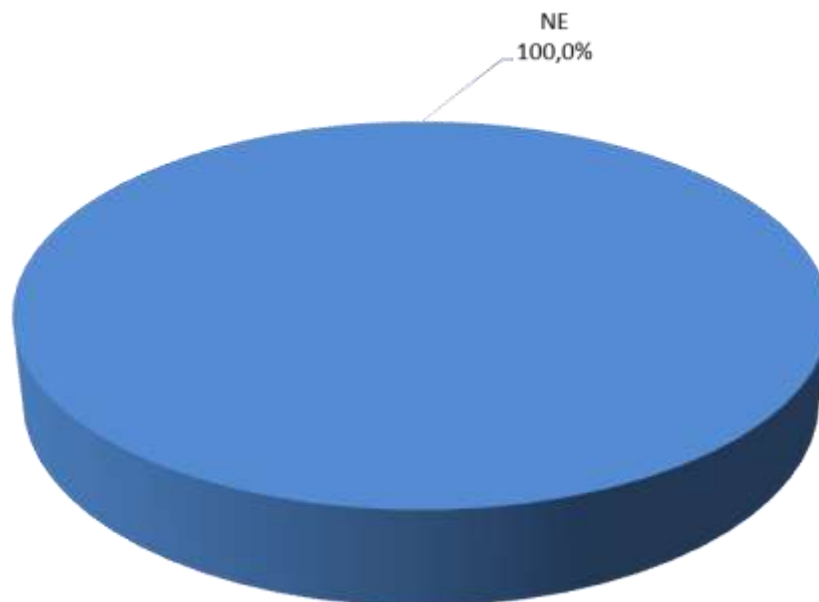
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	17
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>

### HODNOCENÍ: 1,00

#### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, vše dle dohody. Uvedeno 4x.
- 1, vše bylo dodrženo. Uvedeno 3x.
- 1, dříve než bylo domluveno.
- 1, vše splněno, jak jsme dohodli.
- 1, dle smlouvy dodrženo.
- 1, všechno dle smlouvy.
- 1, nadšená, vše jak bylo domluveno.
- 1, v podstatě vše v pořádku.
- 1, naprosto dodrženo, stoprocentní dokonalost.
- 1, přesně jak bylo domluveno.
- 1, vše dodržely, žádný problém.
- 1, bez problémů.

## CHYBÍ VÁM NĚCO V PORTFOLIU NABÍZENÝCH SLUŽEB?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
Ano	0,0%	0
Ne	100,0%	17
<b>CELKEM</b>	<b>100,0%</b>	<b>17</b>

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Ne, nechybí. Navíc provedli i drobné práce nad rámec svého oboru.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

## SLOVNÍ HODNOCENÍ FIRMY ZE STRANY ZÁKAZNÍKŮ

- |                               | Uvedeno |
|-------------------------------|---------|
| • kvalitní                    | 12x     |
| • bezproblémová               | 6x      |
| • spolehlivá                  | 5x      |
| • solidní                     | 4x      |
| • profesionální               |         |
| • zkušená                     |         |
| • vyjde zákazníkům vstříc     |         |
| • výborně pracovala           |         |
| • důvěryhodná                 |         |
| • osobní kontakt s p. Voráčem |         |

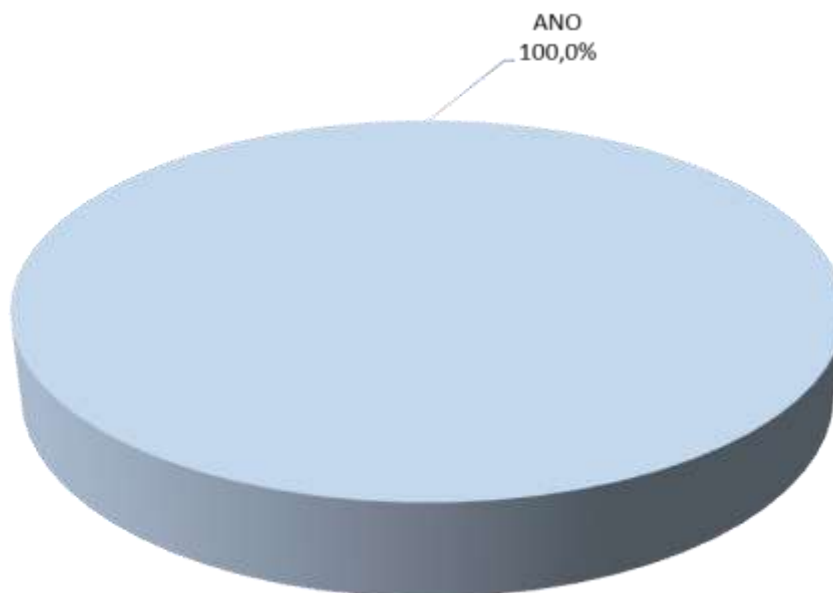


APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

## ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



FIRMU ANESTA S.R.O. DOPORUČUJE 100 % OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ.

Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
Ano	100,0%	17
Ne	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>



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

### ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ

- Babický František ing., Praha 10 Byl jsem spokojen, v pořádku.
- Bytové družstvo, Amlerová Věra, Praha 4 Přístup byl vysoce profesionální. Bylo vidět, že práce v oboru je dlouholetá, znalost byla hluboká.
- Bytové družstvo, Vyhnálek Zdeněk, Praha 4 Byl jsem spokojen a pro další práci bude Anesta jako první ve výběru zhotovitele zakázky.
- DF servis, s. r. o., Havelka Vladimír ing., Praha 2 Firma Anesta splnila očekávání, nebyl problém s realizací.
- Emtandem s. r. o., Pospíšil Pavel, Praha 5 Firma obratem reagovala k celkové spokojenosti.
- Fingerová Magdaléna, Praha 4 Jsem spokojená s kvalitou práce, komunikací, pan Voráč dohlížel na kvalitu díla, dal nám CD s průběhem prací.
- Halázsová Marie, Šestajovice Firma naprosto splnila očekávání.
- Kněžínek Tomáš, Praha 9 Dobrá kvalita plnění práce a plnění termínů a dohod.
- Kořínek Petr, Praha 8 Rychlost, spolehlivost a měli vstřícné jednání - celkově jsem byl spokojen.
- Mayerová Markéta, Dolní Břežany Byla jsem spokojená s rychlostí, komunikací a bezproblémovostí.
- Pelcová Věra, Praha 3 Stoprocentně jsem byla spokojená, poskytnutí dokonalých služeb. V dnešní době mimořádná firma.
- Podlešáková Eliška, Praha 2 Seriózní firma, se kterou jsem byla velice spokojena. Vstřícná firma, která vše dodržuje.
- Rezková Lucie, Praha 3 S firmou jsem byla velmi spokojena, osobní přístup, kvalita a rychlost.
- Soukupová Jana, Praha 8 Byla jsem spokojena s jednáním a kvalitou práce.
- Šrámek Michal, Praha 10 Bezproblémová firma, jednání s p. Voráčem příjemné ke vzájemné spokojenosti. Příjemná zkušenost,
- ZŠ Londýnská, Ševčík Martin Schopnost hledání optimálního řešení při realizaci stavby.

### ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU

- Babický František ing., Praha 10 Byl jsem spokojen, v pořádku.
- Bytové družstvo, Vyhnálek Zdeněk, Praha 4 Byl jsem spokojen a pro další práci bude Anesta jako první ve výběru zhotovitele zakázky.





APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- Emtandem s. r. o., Pospíšil Pavel, Praha 5 Firma obratem reagovala k celkové spokojenosti.
- Fingerová Magdaléna, Praha 4 Jsem spokojená s kvalitou práce, komunikací, pan Voráč dohlížel na kvalitu díla, dal nám CD s průběhem prací.
- Kněžínek Tomáš, Praha 9 Dobrá kvalita plnění práce a plnění termínů a dohod.
- Kořínek Petr, Praha 8 Rychlost, spolehlivost a měli vstřícné jednání - celkově jsem byl spokojen.
- Pelcová Věra, Praha 3 Stoprocentně jsem byla spokojená, poskytnutí dokonalých služeb. V dnešní době mimořádná firma.
- Podlešáková Eliška, Praha 2 Seriózní firma, se kterou jsem byla velice spokojena. Vstřícná firma, která vše dodržuje.
- Soukupová Jana, Praha 8 Byla jsem spokojena s jednáním a kvalitou práce.
- Šrámek Michal, Praha 10 Bezproblémová firma, jednání s p. Voráčem příjemné ke vzájemné spokojenosti. Příjemná zkušenost,
- ZŠ Londýnská, Ševčík Martin Schopnost hledání optimálního řešení při realizaci stavby.

## NE

- Classic Invest, s. s. Tutoky Jan, Praha 1 Byl jsem spokojen s kvalitou služeb.



## ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

### INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2011/2012
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	29.6.2012 - 19.7.2012
Počet zákazníků celkem:	21
Počet odpovědí od zákazníků:	17
Procentuální účast zákazníků:	81%
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	16 textových referencí (94%) 11 celých zvukových záznamů (67%)
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Jana Klasová
Kontaktní telefon:	515 535 775, 608 11 88 99

### ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	Anesta s.r.o.
IČ:	28486153
Adresa:	Pilníkovská 368, 19012 Praha 9 - Dolní Počernice
Telefon:	+420 281 932 480
E-mail:	info@anesta.cz
Web:	www.anesta.cz

### ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci referenční analýzy spokojenosti zákazníků byly ověřeny reference u 81% 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. 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	<b>CELKOVÉ HODNOCENÍ</b>
Kvalita poskytovaných služeb	<b>1,07</b>
Kvalita komunikace	<b>SPOLEČNOST DOPORUČUJE</b>
Chování pracovníků a zaměstnanců	<b>100%ZÁKAZNÍKŮ</b>
Dodržování dohod	
Řešení problémů	

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