



ANESTA S.R.O.

CUSTOMERS FEEDBACK

REFERENČNÍ ANALÝZA NA ZÁKLADĚ ZPĚTNÉ VAZBY OD ZÁKAZNÍKA

2015 / 2016



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

Kvalita dodaného výrobku / díla / zakázky
Kvalita poskytovaných služeb
Chování pracovníků a zaměstnanců
Kvalita komunikace vedení firmy
Dodržování dohod
Řešení případných problémů / reklamací



CO TO PRO VÁS ZNAMENÁ?

PROČ SI ZVOLIT FIRMU Anesta s.r.o.?

Objednané služby Vám budou doručeny vždy včas, v kvalitě a ceně, kterou požadujete a byla Vám přislíbena. Společnost je ideálním a ověřeným partnerem.



ANESTA S.R.O.

Autorizaci provedla



Ing. Jana Klasová

Prezident pro APC Customers feedback
Ambasador značky Kvalitní firma





SPOLEČNOST OBHÁJILA CERTIFIKÁT



2016



2010



2011



2012



2013



2014



2015

SPOLEČNOST DOPORUČUJE

100%

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

Kvalita dodaného výrobku / díla / zakázky	★★★★★
Kvalita poskytovaných služeb	★★★★★
Chování pracovníků a zaměstnanců	★★★★★
Kvalita komunikace vedení firmy	★★★★★
Dodržování dohod	★★★★★
Řešení případných problémů / reklamací	★★★★★

SPOLEČNOST DOPORUČUJE
100%

Ověřená hodnocení kvality a spokojenosti zákazníků

**A care a.s., Nikoly Vapcarova 3274/2,
Praha 4**



Zachar Pavel

„Spolehlivá firma, maximální spokojenost!“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

**Dyotima s.r.o., Bořivojova 758/102,
Praha 3**



Rumiha Lovro

„Jsme spokojeni se spoluprací s firmou Anesta s.r.o. a rádi ji doporučíme ostatním.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

Elsen Stav s.r.o., Krocínova 1, Praha 1



Arch. Cocco Michael

„Byl jsem s firmou Anesta s.r.o. spokojený.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

Halama Petr, Praha 10



„Dodržení termínů, hlavně skvělá odbornost. Spousta lidí Vám poradí, že vymění okno za okno, ale ono to tak ve skutečnosti není a já jsem nakonec po poradě s panem Voráčem dal jiná okna, použili jsme rotor a jsem s tím maximálně spokojený, opravdu perfektní!“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

Horáček Luboš, Praha 9



„S prací jsem byl spokojen, příjemné vystupování zaměstnanců, dodržování termínů, bezvadná spolupráce.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

Horáková Hana, Újezd nad Lesy

★★★★★

„Byla jsem s firmou spokojená, doporučila bych ji. Jednání pana Voráče bylo slušné to, co slíbil, tak dodržel a všechno nám vysvětlil.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

J.C.P. spol. s.r.o., Puškinovo nám. 2/682, Praha 6

★★★★★

Přibyslavský Jan

„Naprostá spokojenost, kvalitní odvedená práce za přijatelné peníze.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

Maniš Petr, Praha 9

★★★★★

„Jsem velmi spokojený se zakázkami firmy Anesta s.r.o. a rád bych ji doporučil ostatním.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

MUDr. Pekarová Hana, Praha 9

★★★★★

„Maximální spokojenost, dobrá komunikace s firmou, kvalitně odvedená práce. Viditelná snaha firmy o to odvést kvalitní práci.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

Podlešáková Eliška, Praha 2 - Vinohrady

★★★★★

„S panem Voráčem spolupracuji více než 10 let, všechny akce, co jsme spolu prováděli, co jsem si objednala, byly provedeny na vysoké odborné úrovni i přiměřená cena, což jsem si kontrolovala v rámci různých nabídek. Po celou dobu jsme velice dobře vzájemně vycházeli a jeho tým je takový, že se s ním dobře pracuje. Takže můžu říct jenom všechno nejlepší a doporučit tuto firmu dalším zákazníkům.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

**Pražské služby a.s., Moskevská 418,
Praha 10**



Soukup Miroslav

„Spokojenost s kvalitou.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

Roháč Jan, Praha 9



„Práce proběhli ve stanoveném termínu, v očekávané kvalitě. Celkově jsem velmi spokojen.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

**Společenství vlastníků jednotek, U
Zeleného ptáka 1155-1158, Praha 4**



Vyhnálek Zdeněk

„Spolehlivá firma!“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

Šebestová Eva, Jirny - Praha východ



„Se zakázkou realizovanou společností Anesta s.r.o. jsem byla naprosto spokojená. Před jejím zahájením jsem byla detailně seznámena s možnostmi řešení a byla mi navržena optimální varianta. Vlastní realizace proběhla přesně podle plánu, jednotlivé kroky byly provedeny pečlivě a v dohodnutém termínu.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

Štembera Gustav, Nučice



„Spokojenost, rychlost.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

**WINKO, spol. s.r.o., Bořivojova 758/102,
Praha 3**



Günther Eduard

„Firma poskytuje kvalitní služby v oblasti dodávky střešních oken. Solidní jednání managementu, potažmo dobré reference od zákazníky i na montážní party, co prováděly montáž.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

ZŠ Londýnská, Londýnská 782/34, Praha 2



Ševčík Martin

„Jedná se o firmu, která opravdu dokázala kvalifikovaně připravit nabídku a zvládla i realizaci ve výborné kvalitě.“

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

PRESTIŽNÍ MARKETINGOVÁ ZNAČKA

APC

Certifikační autorita tímto zařazuje do programu Kvalitní firma

V OBLASTI STAVEBNICTVÍ

KVALITNÍ FIRMA

Anesta s.r.o.

IČ: 28486153 Pilníkovská 368, 190 12 Praha 9 - Dolní Počernice

Poskytování produktů a služeb se řídí platným Kodexem kvality APC

2016

Certifikovaná firma se tímto zavázala k dodržování následujících standardů

Budovat důvěru
Neklamat v reklamě
Pravdivě informovat
Být transparentní
Dodržovat dohody
Komunikovat
Chránit privátní data
Být bezúhonný

Platnost certifikátu do: 31.12.2017

V Praze dne: 1.1.2017

Ing. Jana Klasová

Výkonný ředitel certifikační autority



Certified company is obliged to abide with following set of principles

Build Trust
Advertise Honestly
Tell the Truth
Be Transparent
Honor Promises
Be Responsive
Safeguard Privacy
Embody Integrity

RČ: 201630228

Budovat důvěru
Neklamat v reklamě
Pravdivě informovat
Být transparentní
Dodržovat dohody
Komunikovat
Chránit privátní data
Být bezúhonný

Build Trust
Advertise Honestly
Tell the Truth
Be Transparent
Honor Promises
Be Responsive
Safeguard Privacy
Embody Integrity

I.
Tyto zásady kvality slouží k zajištění profesionální úrovně podnikání a ke zvýšení kvality na českém trhu.

I.
These quality principles serve as guidelines for ensuring a professional level of enterprise and for enhancing of quality on the czech market.

II.
Držitel tohoto certifikátu se tímto zavazuje k dodržování všech výše uvedených zásad a bude usilovat o šíření těchto myšlenek v rámci své společnosti i mimo ni.

II.
The holder of this certificate hereby commits to adhere to the aforementioned principles and will strive to propagate these thoughts both within and outside their organisations.

III.
Smyslem tohoto certifikátu je informovat spotřebitele o úrovni poskytovaných produktů i služeb a přispívat ke zvyšování dobrého jména podnikání.

III.
The purpose of this certificate is to inform consumers about the quality of provided products and services and to contribute to the goodwill enhancement of the business activities.

IV.
Držitel tohoto certifikátu preferuje spolupráci s certifikovanými společnostmi.

IV.
The holder of this certificate prefers to cooperate with other certificated companies.

V.
Hlavním hodnotitelem a posuzovatelem těchto pravidel je trh a sami spotřebitelé.

V.
The main evaluator of these rules is the market and the consumers themselves.



Místo
Place

Datum
Date

Obchodní jméno a sídlo firmy
Firm name and location

Certifikační autorita
Certification authority

VÝSTUPY ANALÝZY PROCESNÍHO FUNGOVÁNÍ FIRMY

HODNOCENÍ VÝSLEDKŮ REFERENČNÍ ANALÝZY NA ZÁKLADĚ DOTAZOVÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ FIRMY

Základem analýzy je zjišťování spokojenosti zákazníků s procesním fungováním firmy.

OBSAH

Seznam zákazníků / popis zakázky / služby/ spolupráce.....	2
Kdy byla zakázka / služba / spolupráce dokončena?.....	4
Jak jste se o firmě Anesta s.r.o. dozvěděl(a)?	6
Co bylo pro volbu firmy Anesta s.r.o. Rozhodující?.....	8
Byla pro Vás při výběru firmy rozhodující zn. KVALITNÍ FIRMA?.....	10
Hodnocení kvality dodaného výrobku / díla / zakázky.....	12
Hodnocení kvality poskytovaných služeb.....	14
Hodnocení chování pracovníků a zaměstnanců	16
Hodnocení kvality komunikace vedení firmy	18
Hodnocení schopnosti dodržování dohod.....	20
Hodnocení řešení případných problémů / reklamací.....	22
Chybí Vám něco v nabídce produktů a služeb?	24
Základní firmu doporučují	26
Souhlas s uveřejněním reference na www.anesta.cz a www.kvalitnifirma.cz	28
Souhlas s uveřejněním nahrávky na www.anesta.cz a www.kvalitnifirma.cz	30
Závěrečná zpráva.....	31

SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ / POPIS ZAKÁZKY / SLUŽBY/ SPOLUPRÁCE

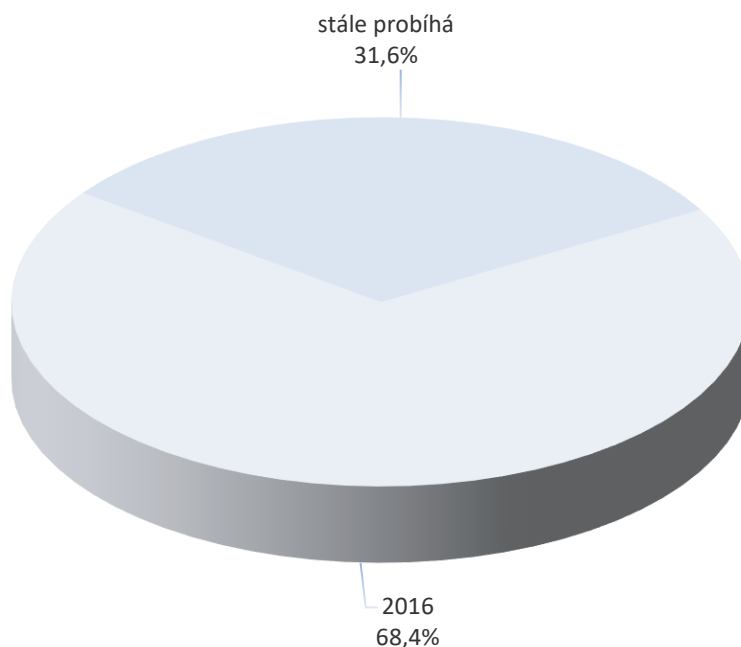
- A care a.s., Zachar Pavel, Nikolý Vapcarova 3274/2, Praha 4. Instalace holubích zábran, mřížka AERO.
- Dyotima s.r.o., Rumiha Lovro, Bořivojova 758/102, Praha 3. Rekonstrukce balkónu, montáž doplňků.
- Elsen Stav s.r.o., Arch. Cocco Michael, Krocínova 1, Praha 1. Demontáž + montáž střešních oken Velux.
- Halama Petr, Praha 10. Demontáž + montáž střešních oken Roto včetně ostění z SDK, doplňky.
- Horáček Luboš, Praha 9. Demontáž + montáž střešních oken Velux.
- Horáková Hana, Újezd nad Lesy. Demontáž + montáž střešních oken Roto včetně ostění z SDK.
- J.C.P. spol. s.r.o., Přibyslavský Jan, Puškinovo nám. 2/682, Praha 6. Rekonstrukce střechy, výměna střešního pláště. S firmou Anesta s.r.o. jsem spokojený velmi z 10ti bodů jí dávám 10.
- Kočí František, Praha 4 - Krč. Rekonstrukce střechy, provedení zateplení fasády.
- Maniš Petr, Praha 9. Demontáž + montáž interiérových doplňků ke střešním oknům.
- MUDr. Pekarová Hana, Praha 9. Rekonstrukce střechy, provedení zateplení fasády.
- Podlešáková Eliška, Praha 2 - Vinohrady. Rekonstrukce střechy, výměna střešního pláště.
- Pražské služby a.s., Soukup Miroslav, Moskevská 418, Praha 10. Oprava třech střech v areálu Moskevská.
- Procházková Martina, Praha 9. Demontáž + montáž střešních oken Roto včetně ostění z SDK, doplňky
- Roháč Jan, Praha 9. Demontáž+ montáž pergoly, střešních oken Roto, půdních schodů WIPRO.
- Společenství vlastníků jednotek, Vyhnálek Zdeněk, U Zeleného ptáka 1155-1158, Praha 4. Odvodnění teras, oprava klempířských prvků atik.
- Šebestová Eva, Jirny - Praha východ. Demontáž + montáž střešního okna Velux včetně ostění z SDK.
- Štembera Gustav, Nučice. Demontáž + montáž střešních oken Roto.
- WINKO, spol. s.r.o., Günther Eduard, Bořivojova 758/102, Praha 3. Montáž střešních oken Roto včetně ostění, zateplení, SDK.

- ZŠ Londýnská, Ševčík Martin, Londýnská KlemPIřské zakrytí komínových těles - II. etapa.
782/34, Praha 2.

NEODPOVĚDĚLI / ZDŮVODNĚNÍ

- Fürst Jan, Větrušice u Klecan. Opakovaně nedovoláno 5x. Dříve volat jindy.
- pí Němečková, Praha 4 - Podolí. Nemá zájem vyplnit dotazník, nevzpomíná si na zakázku s touto firmou.
- Poliklinika I.P. Pavlova, Šmídová Lenka, Legerova 389/56, Praha 2. Nemá zájem vyplňovat žádný dotazník.

KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE DOKONČENA?



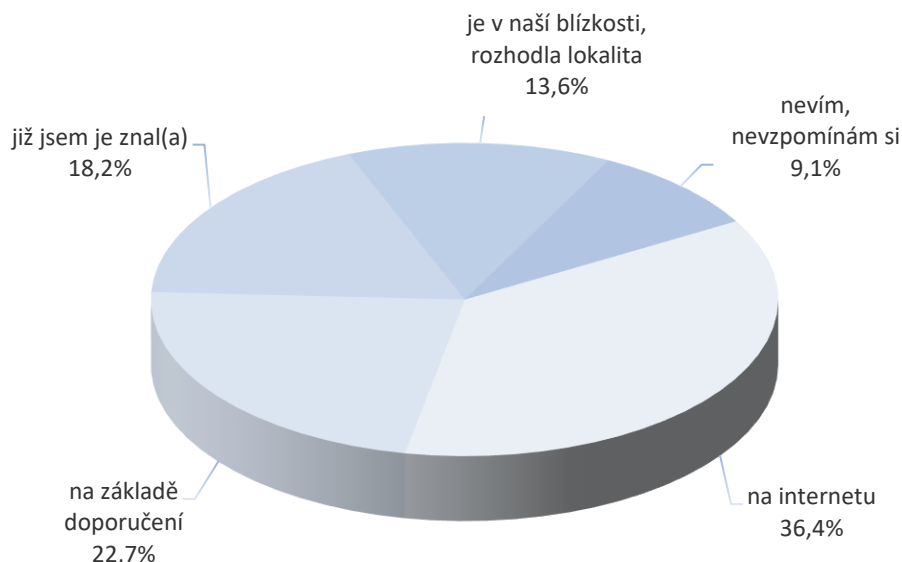
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2016	68,4%	13
stále probíhá	31,6%	6
CELKEM	100%	19

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- V loňském roce, 2016. Uvedeno 3x.
- Zakázka byla realizována v období letních prázdnin - 07/2016.
- Zakázka byla dokončena v říjnu.
- Zakázka byla dokončena loni v listopadu.
- Vloni někdy na podzim.
- Firmu Anesta s.r.o. znám, spolupracoval jsem s ní v loňském roce.
- Oprava střech v loňském roce.
- Proběhlo to v loňském roce, montovali nám střešní okna a žaluzie a proběhlo to v pořádku.
- Zakázka byla dokončena v roce 2016.
- Zakázka proběhla loni, možná předloni, už si nevzpomínám.
- Zakázka proběhla v loňském roce a úplně bez problémů a asi jsem se nesešel s lepším přístupem, ať jsme dělali cokoli.
- Zakázka proběhla v loňském roce.
- Spolupracujeme delší dobu.

- Spolupracujeme od roku 2010 a v loňském roce se dělala nová střecha na činžovním domě, rok předtím se dělala střecha na vilce, kde bydlím a ještě se loni dělala vnější fasáda činžovního domu směrem do dvora, takže jsme stále v nějakém kontaktu.
- Tato firma pro mě původně změnila dvě střešní okna, potom změnil třetí a potom dělali i zakázku na mé chatě. A v současné době s nimi projednávám další možnou výměnu oken v dalším mém bytě.
- Zakázka stále probíhá.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na internetu	36,4%	8
na základě doporučení	22,7%	5
již jsem je znal(a)	18,2%	4
je v naší blízkosti, rozhodla lokalita	13,6%	3
nevím, nevzpomínám si	9,1%	2
CELKEM	100%	22*

*možnost uvést více odpovědí

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NA INTERNETU“:

- Jelikož jsem měl okna Velux, tak jsem zjišťoval firmy na internetu, která mi okna vymění. Většinou mi řekli, že je to pohoda a že to za dvě hodiny vymění. Jediný pan Voráč mi začal vysvětlovat, co všechno to obnáší a že to není jen tak vyměnit okna, protože já jsem tam měl problémy, že mi tam vlhl sádrokarton. Na základě toho rozhovoru s ním, že mi neřekl, že to bude za dvě hodiny hotové, že mi vysvětlil, že to musí nejdřív vidět a potom mi řekne cenu, tak jsem si říkal, že to vypadá solidně a potom jsem se přesvědčil i při té práci, když to dělali. Opravdu skvělý přístup.
- Asi z internetu.
- Hledal jsem na Googlu podle místa, protože jsem od nich asi 2 km vzdušnou čarou, takže jsem hledal někoho, kdo je blízko.

- Našel jsem firmu na internetu, protože jsem hledal střešní okna někde v okolí bydliště, oni jsou v Dolních Počernicích a my jsme z Dolních Počernic, takže jsem je kontaktoval.
- Našel jsem ji, když jsem sháněl firmu, která nám udělá střešní okna. A oni mají certifikát spolehlivá firma nebo tak něco a tato firma tam byla, tak jsem ji oslovil.
- Našla jsem si ji na internetu, v okolí jsem hledala firmy a napsala jsem dotaz a velmi rychle mi přišla od pana Voráče odpověď a i to mi bylo sympatické, tak jsme se hned spojili.
- Přes webové stránky.
- Vzhledem k tomu, že už spolupracujeme delší dobu, tak myslím, že to bylo z internetu, že jsem si zadal do vyhledávače, co potřebuji a oni mi vyběhli jako jeden u neoptimálnějších dodavatelů.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NA ZÁKLADĚ DOPORUČENÍ“:

- Bylo to na doporučení, firmu nám doporučila firma, která nám vyrobila okna. Doporučili firmu Anesta s.r.o., aby nám udělali ještě nějaké práce.
- Bylo to na doporučení.
- Doporučení od známého.
- Já bydlím v řadovém rodinném domě a sousedi měnili střešní okna, takže tak jsem se o nich dozvěděl.
- Na doporučení.

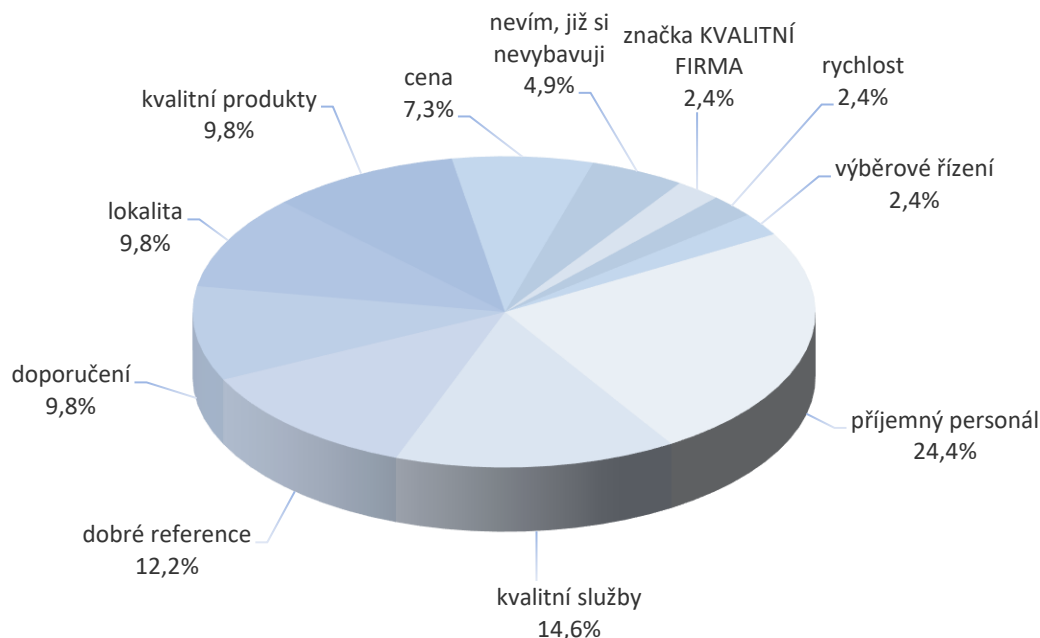
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JIŽ JSEM JE ZNAL(A)“:

- Já jsem s panem Voráčem spolupracoval dřív, ještě když byl v jiné firmě. Potom mě upozornil, že má svoji firmu, tak jsme začali u něj objednávat nějaké práce.
- Potkal jsem se se synem pana Voráče na jedné akci a povídali jsme si o všem možném a díky tomu, jsme se dali dohromady.
- S panem Voráčem spolupracuji od roku 2010.
- To už je několikátá zakázka, kterou firma Anesta s.r.o. realizovala, takže mi firmu opravdu známe už dlouho.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NEVÍM, NEVZPOMÍNÁM SI“:

- Nevím, mám s firmou opakované zkušenosti.
- Nevzpomínám si.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
příjemný personál	24,4%	10
kvalitní služby	14,6%	6
dobré reference	12,2%	5
doporučení	9,8%	4
lokalita	9,8%	4
kvalitní produkty	9,8%	4
cena	7,3%	3
nevím, již si nevybavuji	4,9%	2
značka KVALITNÍ FIRMA	2,4%	1
rychlost	2,4%	1
výběrové řízení	2,4%	1
CELKEM	100%	41*

*možnost uvést více odpovědí

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „PŘÍJEMNÝ PERSONÁL“:

- Asi jak na mě působili informace na webových stránkách, věrohodnost informací a obsáhlost informací, plus reference a potom samotné jednání.
- Asi osoba pana Voráče, protože byl se mnou schopný řešit všechny věci, jak jsem potřeboval.
- Dá se říci, že dobrá zkušenost. S panem Voráčem jsem se již znal.

- Jeden z parametrů byl certifikát KVALITNÍ FIRMA, kterého jsem si všiml na webových stránkách a potom to byla komunikace s firmou.
- Jelikož jsem měl okna Velux, tak jsem zjišťoval firmy na internetu, která mi okna vymění. Většinou mi řekli, že je to pohoda a že to za dvě hodiny vymění. Jediný pan Voráč mi začal vysvětlovat, co všechno to obnáší a že to není jen tak vyměnit okna, protože já jsem tam měl problémy, že mi tam vlhl sádkokarton. Na základě toho rozhovoru s ním, že mi neřekl, že to bude za dvě hodiny hotové, že mi vysvětlil, že to musí nejdřív vidět a potom mi řekne cenu, tak jsem si říkal, že to vypadá solidně a potom jsem se přesvědčil i při té práci, když to dělali. Opravdu skvělý přístup.
- Na základě doporučení a setkali jsme se dvakrát a vypadali seriózně.
- Pan Voráč mi byl sympatický, všechno nám vysvětlil, protože jsem potřebovala nová okna.
- Prvně jsem je vyhledal podle vzdálenosti a potom jsem se díval na reference a nějaké osobní jednání a cenová nabídka. Hlavně ale osobní jednání.
- Seriózní jednání jednatele, který docela rychle reagoval.
- Zavola jsem tam, jestli dělají výměnu střešního okna a pán řekl, že ano, tak jsme se dohodli, že se na to přijde podívat a potom jsme se domluvili, že to provede a provedl to.

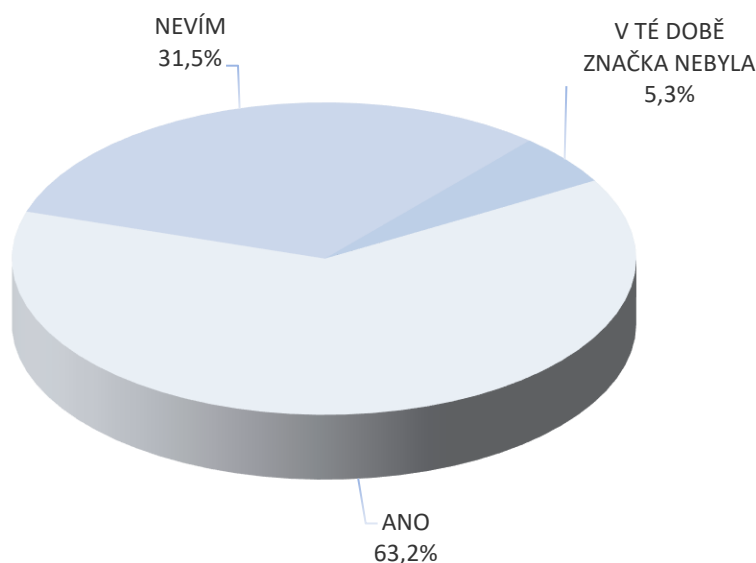
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Za prvé dostupnost a za druhé velmi slušné reference a že byli z Prahy.
- Bylo to na doporučení známého, který s firmou spolupracuje delší dobu a je spokojený.
- Právě to doporučení.
- Spokojenost sousedů s provedenou prací.
- Na činžovním domě se dělala nová střecha a na mnoha místech jsem žádala o nabídku a nabídka pana Voráče, pokud se jedná o kvalitu a množství práce, byla optimální.
- Výběrové řízení a zpracovaná nabídka firmou, dle veřejné zakázky.
- Byli docela blízko našeho domova.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NEVÍM, NEVZPOMÍNÁM SI“:

- Nevzpomínám si.
- Nevím, mám s firmou opakované zkušenosti.

BYLA PRO VÁS PŘI VÝBĚRU FIRMY ROZHODUJÍCÍ ZN. KVALITNÍ FIRMA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	63,2%	12
NE	0,0%	0
NEVÍM	31,5%	6
V TĚ DOBĚ ZNAČKA NEBYLA	5,3%	1
CELKEM	100%	19

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Ano, všiml(a). Uvedeno 3x.
- Ano, všiml a vím o tom a už po několikátá hodnotím kvalitu této firmy.
- Hned na první schůzce mě na to pan Voráč upozornil.
- Oni mají na stránkách certifikát spolehlivá firma nebo tak něco a tato firma tam byla, tak jsem ji oslovil.
- Pán nám to říkal, když u nás byl na základě prvotní poptávky, tak se nám prezentoval a mimo jiné nám říkal, že má tuto značku certifikace.
- To ano, protože nám to pan Voráč ukazoval a říkal nám o referencích, poradil nám s oknem, takže jsme si všimli.
- To jsme věděli, pan jednatel mi to vysvětlil.
- Určitě.
- Všiml jsem si a mají ho oprávněně, protože jsou opravdu výborní, ale hlavně pan Voráč.
- Všimla.

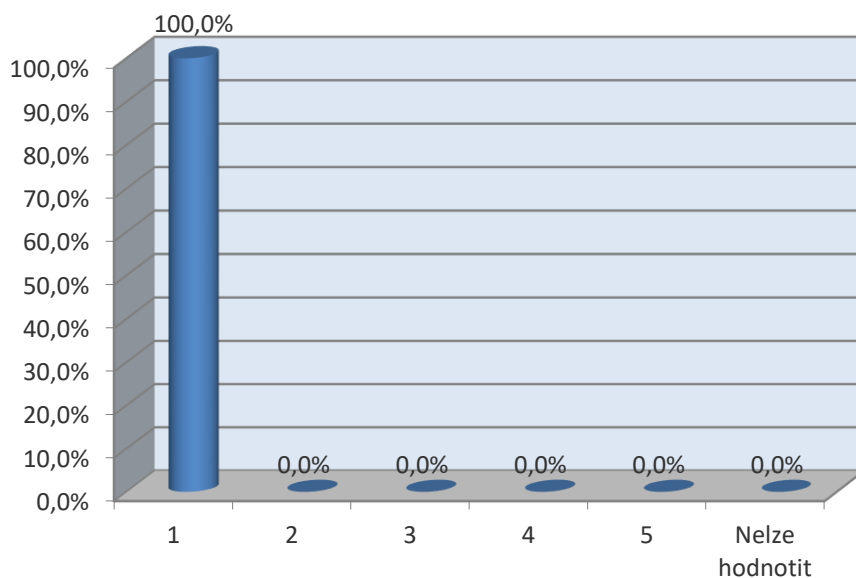
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NEVÍM“:

- Nevím.
- Nevzpomínám si.
- To ani nevím.
- To jsem si nevšiml.
- To nevím.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „V TÉ DOBĚ ZNAČKA NEBYLA“:

- V té době ho ještě neměli, ale potom se mi s tím pan Voráč pochlubil.

HODNOCENÍ KVALITY DODANÉHO VÝROBKU / DÍLA / ZAKÁZKY



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	19
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	19

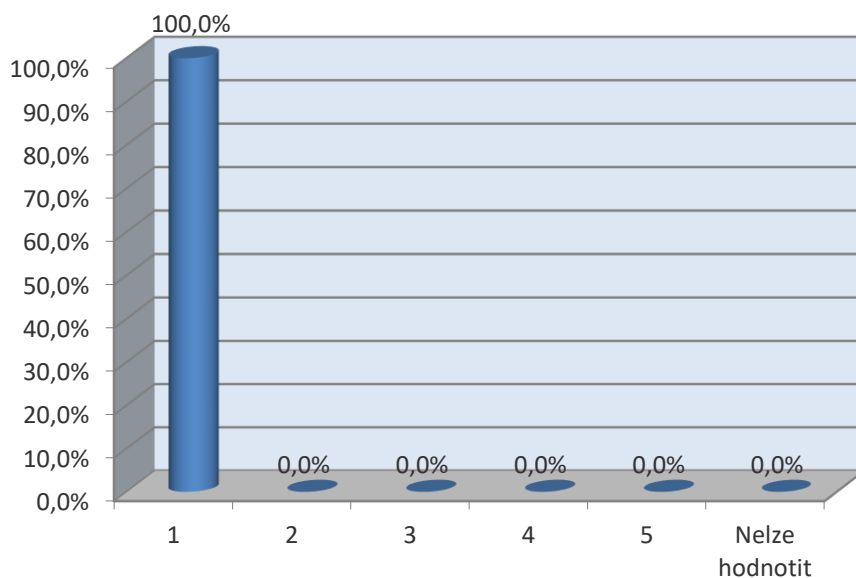
HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Uvedeno 3x.
- 1, asi jednička. Jsem s okny spokojená.
- 1, já bych dala tu nejvyšší známku, protože já jsem velice spokojená, protože je to už sedmý rok, co se k panu Voráči pokaždé vracím.
- 1, já jsem byla spokojená, takže jednička.
- 1, já myslím, že jednička.
- 1, jedna, absolutně bezproblémová.
- 1, jednička, maximální spokojenost.
- 1, jednička, výborné!
- 1, myslím si, že klidně jednička.
- 1, určitě jednička, protože byli šikovní.

- 1, určitě jednička.
- 1, určitě jednička. Dal bych deset bodů z deseti.
- 1, velmi dobré, jednička.
- 1, vzhledem k tomu, že spolupracujeme a chystáme se ve spolupráci dál pokračovat, takže určitě za jedna.
- 1, za jedna.
- 1, za jedna. Byl jsem maximálně spokojený.
- 1-, jedna až dvě, úplně v pořádku.

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	19
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	19

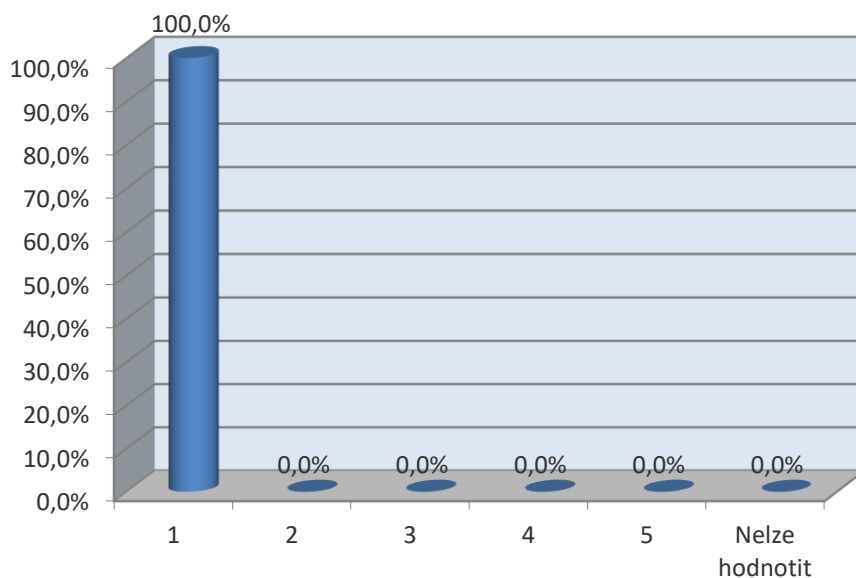
HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, taky jednička. Uvedeno 4x.
- 1, taky za jedna. Uvedeno 3x.
- 1, bez problémů, jedna.
- 1, jednička, maximální spokojenost.
- 1, jednička.
- 1, kvalita je vynikající.
- 1, myslím, že jsou kvalitní, dal bych jedničku.
- 1, s firmou jsem byl opravdu spokojený, dávám samé jedničky. Nemám, co bych panu Voráči vytknul.
- 1, tady taky nebyl žádný problém, všechno bylo výborné. Všechno proběhlo podle zakázky a bylo to dokončeno.

- 1, také jednička.
- 1, taky na jedničku. Byli jsme nad míru spokojeni.
- 1, to stejné, taky za jedna.
- 1, ty byly taky v pořádku, takže určitě jedna.
- 1, všechno v pořádku.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	19
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	19

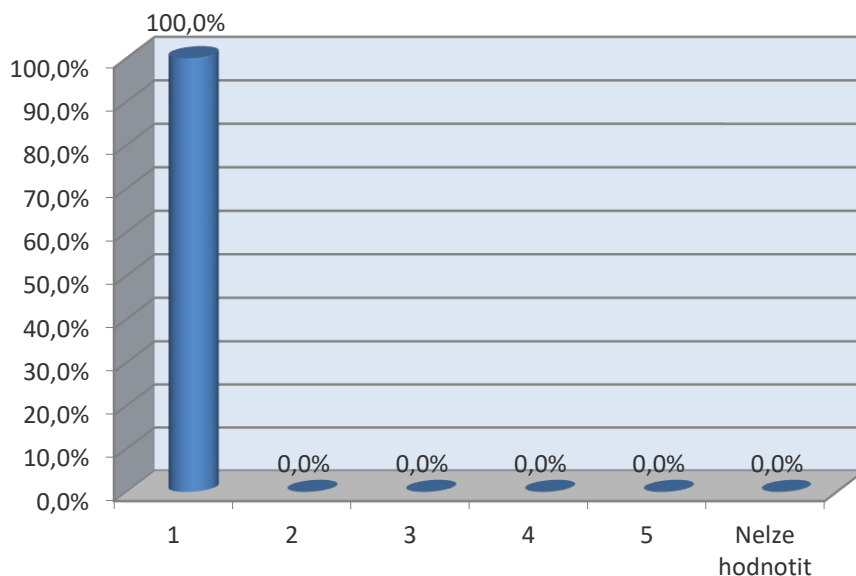
HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, taky jednička. Uvedeno 2x.
- 1, taky za jedna. Uvedeno 2x.
- 1, já jsem komunikoval jenom s panem jednatelem a s ním nebyl problém absolutně žádný, takže jsem spokojený.
- 1, já jsem mluvil akorát s panem Voráčem a ten byl moc sympatický, takže taky za jedna.
- 1, jedna. Kdyby byly všechny firmy takové, tak by to bylo ideální.
- 1, jednala jsem přímo s panem Voráčem a všechno proběhlo bez problémů. Jsem spokojená, protože nám vše vysvětlil, takže za mě jenom nejlepší reference.
- 1, jednička, maximální spokojenost.
- 1, jednička.
- 1, na jedničku.

- 1, nevzpomínám si na nic závažného, takže asi taky jednička.
- 1, taky bez problémů, žádný konflikt.
- 1, taky jednička, všichni byli super.
- 1, vše, co má být, tak pan Voráč zařídí, je na něj spolehnout i na celý jeho tým a spolupráce je výborná.
- 1, všechno v pořádku.
- 1, za jedna.
- 1, zaměstnanci jsou na jedničku.
- 1, zase jednička.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE VEDENÍ FIRMY



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	19
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	19

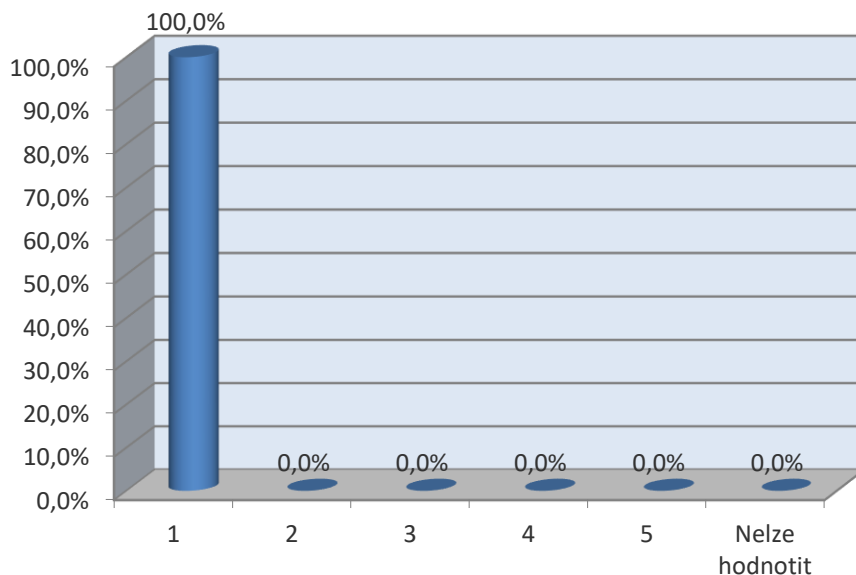
HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, taky jednička. Uvedeno 2x.
- 1, taky za jedna. Uvedeno 2x.
- 1, absolutně bezkonfliktní realizace. Není, co bychom vytkli firmě.
- 1, já jsem komunikoval jenom s panem jednatelem a s ním nebyl problém absolutně žádný, takže jsem spokojený.
- 1, já jsem mluvil akorát s panem Voráčem a ten byl moc sympatický, takže taky za jedna.
- 1, jednala jsem přímo s panem Voráčem a všechno proběhlo bez problémů. Jsem spokojená, protože nám vše vysvětlil, takže za mě jenom nejlepší reference.
- 1, jednička, maximální spokojenost.
- 1, jednička. Přimo pan Voráč se aktivně účastnil projednávání zakázky a potom i kontroloval a předával.

- 1, na jedničku.
- 1, nemám, co bych panu Voráči vytknul.
- 1, nevzpomínám si na nic závažného, takže asi taky jednička.
- 1, s panem Voráčem to bylo vždy bez problémů.
- 1, s vedením firmy jsem neměla problém.
- 1, vše, co má být, tak pan Voráč zařídí, je na něj spolehnout i na celý jeho tým a spolupráce je výborná.
- 1, všechno bylo dobré, byli jsme spokojeni.
- 1, za jedna. Díky zkušenostem pana Voráče ohledně předokenních rolet, protože jsem tam chtěl ušetřit a dát tam manuální ovládání a on mi to rozmluvil, že mě to bude štvát každý den s tím kroutit. Měl pravdu, jsem rád, že jsem ho poslechl, že jsme dali solární pohon. Byl jsem maximálně spokojený.
- 1, zase jednička.

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



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	19
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	19

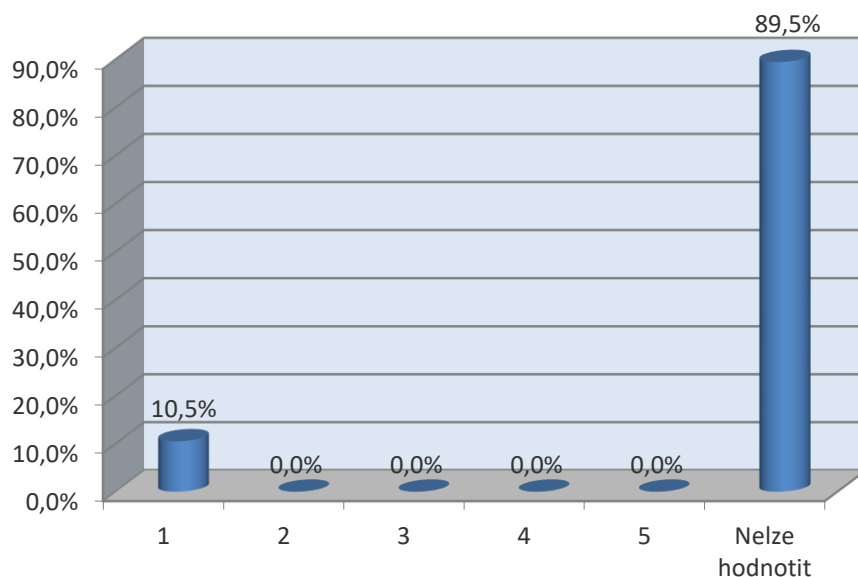
HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1*, na jedničku s hvězdičkou.
- 1, bez připomínek.
- 1, bezpodmínečně splněno, za jedna.
- 1, bylo to splněno.
- 1, jednička, maximální spokojenost.
- 1, pokud si vzpomínám, tak bylo vše splněno.
- 1, protože se jedná o veřejnou zakázku, tak musela být dodržena cena, protože je to tam hlídáno a kvalita i realizace byla bez problémů.
- 1, taky jednička.
- 1, taky na jedničku.

- 1, to určitě bylo splněno. Domluvili jsme se, on nám řekl odhad, kolik to bude stát, poslal nám email a znovu telefonoval a s manželem potom znovu telefonoval a ověřil si, že se vším souhlasíme. My jsme byli spokojeni, nebyl tam žádný problém.
- 1, vše bylo splněno.
- 1, všechno bylo splněno tak, jak jsme se domluvili.
- 1, všechno bylo splněno.
- 1, všechno OK, jak termín, tak i cena. Co jsme domluvili, tak bylo splněno.
- 1, všechno proběhlo v pořádku.
- 1, všechno splněno. Jsem naprosto spokojená.
- 1, vždycky to bylo splněno.
- 1, za jedna.
- 1-, myslím, že to bylo splněno, ale jednička až dvojka.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ / REKLAMACÍ



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	10,5%	2
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	89,5%	17
CELKEM	100%	19

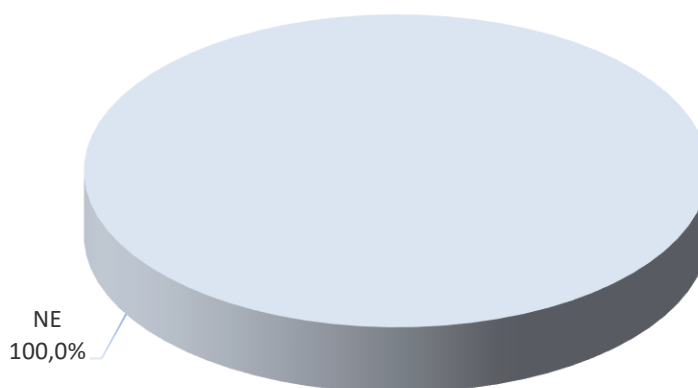
HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička, maximální spokojenost.
- 1, všechno jsme vyřešili během stavby a dobré.
- Nelze hodnotit, nemuseli jsme nic řešit. Uvedeno 4x.
- Nelze hodnotit, vůbec nic jsme nemuseli řešit. Uvedeno 2x.
- Nelze hodnotit, nemusel jsem nic řešit.
- Nelze hodnotit, ne, akorát jsme o to víc s nimi spolupracovali, protože jsme spokojení.
- Nelze hodnotit, nebyla uplatňována žádná reklamáce.
- Nelze hodnotit, nejsem si vědom.
- Nelze hodnotit, nejsou žádné problémy, stejně tak, jako jsem já bezproblémový zákazník pro pana Voráče.

- Nelze hodnotit, neměli jsme žádné reklamace.
- Nelze hodnotit, nemusel jsem nic reklamovat.
- Nelze hodnotit, vůbec nic jsem řešit nemusela.
- Nelze hodnotit, zatím jsem nemusela nic řešit.
- Nelze hodnotit, zatím o ničení nevím. Zákazník má okna namontované a je spokojený, takže asi nic takového nebylo a doufám, že ani nebude. :)
- Nelze hodnotit, žádný problém, nic jsme neřešili.

CHYBÍ VÁM NĚCO V NABÍDCE PRODUKTŮ A SLUŽEB?



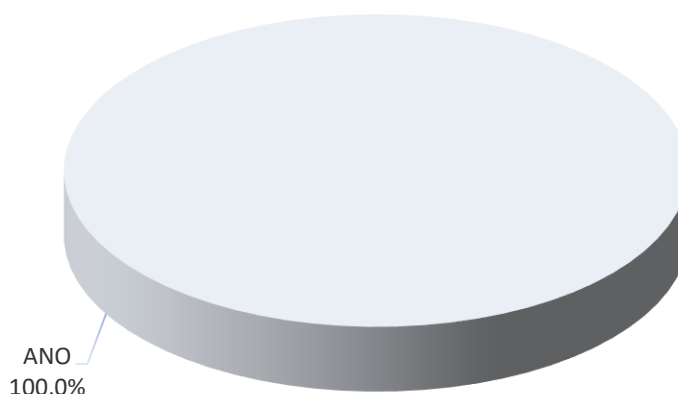
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	0,0%	0
NE	100,0%	19
CELKEM	100%	19

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Asi ne, nic jiného jsem nezkoumal. Co jsem potřeboval, to mi splnili.
- Asi ne.
- Co jsem potřebovala, tak mi udělali.
- Já jsem realizovala jednorázově zakázku, takže těžko budu posuzovat, jestli mi něco chybí. To, co jsem požadovala, tak bylo naprosto v pořádku.
- Já myslím, že ne, ale i kdyby něco bylo, tak se na tom s panem Voráčem můžeme domluvit. Je velice flexibilní, rychle se přizpůsobuje a umí si s věcmi poradit. Zatím mi nic nechybí a věřím, že i kdyby něco, tak to zvládneme.
- Já myslím, že ne, nic jiného jsem nepotřebovala.
- Momentálně nepoptáváme další věci, které by oni neměli v repertoáru.
- Myslím, že to mají dobře udělané, takže nechybí.
- Ne, jenom když něco chceme, tak jsou někdy moc vytížení, ale když to bylo z naší strany akutní, tak i drobné práce provedli velice rychle.
- Nechybělo mi nic. Proběhlo všechno v pořádku.

- Nechybí, protože je oslovujeme z hlediska klempířských prací střech a všeho, co s tím souvisí, čištění okapů apod., takže nám to takto vyhovuje.
- Nic nechybí, byli jsme spokojeni. Budeme spolupracovat i tento rok.
- Prakticky ne, protože všechno, co jsem chtěl, tak jsem od nich dostal.
- Speciálně teď s panem Voráčem řešíme i další činnosti na svých webových stránkách a teď mi pomáhá řešit problémy se zatékáním do bytu.
- Tuto otázku jsem neřešil.
- Zatím ne, prozatím to byla jednorázová akce a já doufám, že spolu budeme třeba i něco realizovat. Byla to celkem velká zakázka tady v Praze na Žižkově a od té doby nebylo nic.

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



FIRMU DOPORUČUJE 100,0 % OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ

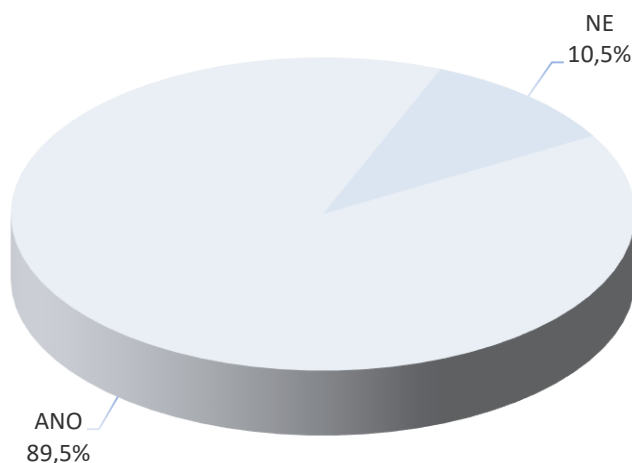
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	19
NE	0,0%	0
CELKEM	100%	19

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Určitě ano. Uvedeno 3x.
- Určitě. Uvedeno 2x.
- Ano, doporučil.
- Ano, maximální spokojenost.
- Asi ano, nemám s tím problém firmu doporučit, kdyby někdo potřeboval okna, tak určitě ano.
- Bezpečně ano.
- Já určitě, myslím si, že ano.
- Já už jsem ji doporučovala sestřenici a také byla spokojená, dělali jí menší práci a myslím si, že to funguje.
- Neměl jsem s nimi žádný problém, vždycky je můžu doporučit a v podstatě jsem je už i doporučil.
- Samozřejmě.
- Stoprocentně ano, už jsem tak i několikrát učinil.
- Tak stoprocentně.

- Určitě, doporučil jsem ho tenkrát dalším sousedům, kteří také měnili střešní okna.
- Už jsem ji i několikrát doporučil.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	89,5%	17
NE	10,5%	2
CELKEM	100%	19

ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ:

- A care a.s., Zachar Pavel, Nikoly Vapcarova 3274/2, Praha 4.

Spolehlivá firma, maximální spokojenost!
- Dyotima s.r.o., Rumiha Lovro, Bořivojova 758/102, Praha 3.

Jsme spokojeni se spoluprací s firmou Anesta s.r.o. a rádi ji doporučíme ostatním.
- Elsen Stav s.r.o., Arch. Cocco Michael, Krocínova 1, Praha 1.

Byl jsem s firmou Anesta s.r.o. spokojený.
- Halama Petr, Praha 10.

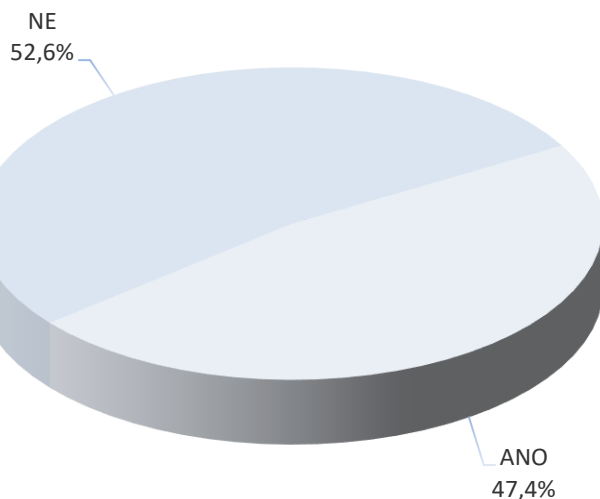
Dodržení termínů, hlavně skvělá odbornost. Spousta lidí Vám poradí, že vymění okno za okno, ale ono to tak ve skutečnosti není a já jsem nakonec po poradě s panem Voráčem dal jiná okna, použili jsme rotor a jsem s tím maximálně spokojený, opravdu perfektní!
- Horáček Luboš, Praha 9.

S prací jsem byl spokojen, příjemné vystupování zaměstnanců, dodržování termínů, bezvadná spolupráce.
- Horáková Hana, Újezd nad Lesy.

Byla jsem s firmou spokojená, doporučila bych ji. Jednání pana Voráče bylo slušné to, co slíbil, tak dodržel a všechno nám vysvětlil.

- J.C.P. spol. s.r.o., Příbyslavský Jan, Puškinovo nám. 2/682, Praha 6. Naprostá spokojenost, kvalitní odvedená práce za přijatelné peníze.
- Maniš Petr, Praha 9. Jsem velmi spokojený se zakázkami firmy Anesta s.r.o. a rád bych ji doporučil ostatním.
- MUDr. Pekarová Hana, Praha 9. Maximální spokojenost, dobrá komunikace s firmou, kvalitně odvedená práce. Viditelná snaha firmy o to odvést kvalitní práci.
- Podlešáková Eliška, Praha 2 - Vinohrady. S panem Voráčem spolupracuji více než 10 let, všechny akce, co jsme spolu prováděli, co jsem si objednala, byly provedeny na vysoké odborné úrovni i přiměřená cena, což jsem si kontrolovala v rámci různých nabídek. Po celou dobu jsme velice dobře vzájemně vycházeli a jeho tým je takový, že se s ním dobře pracuje. Takže můžu říct jenom všechno nejlepší a doporučit tuto firmu dalším zákazníkům.
- Pražské služby a.s., Soukup Miroslav, Moskevská 418, Praha 10. Spokojenost s kvalitou.
- Roháč Jan, Praha 9. Práce proběhli ve stanoveném termínu, v očekávané kvalitě. Celkově jsem velmi spokojen.
- Společenství vlastníků jednotek, Vyhnálek Zdeněk, U Zeleného ptáka 1155-1158, Praha 4. Spolehlivá firma!
- Šebestová Eva, Jirny - Praha východ. Se zakázkou realizovanou společností Anesta s.r.o. jsem byla naprosto spokojená. Před jejím zahájením jsem byla detailně seznámena s možnostmi řešení a byla mi navržena optimální varianta. Vlastní realizace proběhla přesně podle plánu, jednotlivé kroky byly provedeny pečlivě a v dohodnutém termínu.
- Štembera Gustav, Nučice. Spokojenost, rychlost.
- WINKO, spol. s.r.o., Günther Eduard, Bořivojova 758/102, Praha 3. Firma poskytuje kvalitní služby v oblasti dodávky střešních oken. Solidní jednání managementu, potažmo dobré reference od zákazníky i na montážní party, co prováděly montáž.
- ZŠ Londýnská, Ševčík Martin, Londýnská 782/34, Praha 2. Jedná se o firmu, která opravdu dokázala kvalifikovaně připravit nabídku a zvládla i realizaci ve výborné kvalitě.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	47,4%	9
NE	52,6%	10
CELKEM	100%	19

ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU:

- A care a.s., Zachar Pavel, Nikoly Vapcarova 3274/2, Praha 4.
- Dyotima s.r.o., Rumihá Lovro, Bořivojova 758/102, Praha 3.
- Halama Petr, Praha 10.
- Horáček Luboš, Praha 9.
- MUDr. Pekarová Hana, Praha 9.
- Podlešáková Eliška, Praha 2 - Vinohrady.
- Štembera Gustav, Nučice.
- WINKO, spol. s.r.o., Günther Eduard, Bořivojova 758/102, Praha 3.
- ZŠ Londýnská, Ševčík Martin, Londýnská 782/34, Praha 2.

NE, NESOUHLASÍ S UVEŘEJNĚNÍM, VYBRANÉ INFORMACE Z TEL. HOVORU:

- Kočí František, Praha 4 - Krč. Maximální dlouhodobá spokojenost s firmou Anesta s.r.o.
- Procházková Martina, Praha 9. Jsem spokojená.

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2015/2016
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	27. 1. 2017 - 1. 3. 2017
Počet zákazníků celkem:	22
Počet odpovědí od zákazníků:	19
Procentuální účast zákazníků:	86 %
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	17 textových referencí (90 %) 9 celých zvukových záznamů (47 %)
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Jana Klasová, Ing. Kateřina Sámelová
Kontaktní telefon:	515 535 782, 777 35 35 65

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 86 % z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost **Anesta s.r.o.** se zavázala, že dodala k ověření 100 % realizovaných zakázek za zkoumané období nejméně uplynulých 12 měsíců. Dále se zavázala dodržovat APC Kodex kvality. Všechna jednání byla řádně zaznamenána pro účely vyhodnocení. Ověření proběhlo ve vícestupňovém systému Enterprise Quality Booster v komunikaci s poskytovatelem reference a to telefonickou metodou.

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

Kvalita dodaného výrobku / díla / zakázky
Kvalita poskytovaných služeb
Chování pracovníků a zaměstnanců
Kvalita komunikace vedení firmy
Dodržování dohod
Řešení případných problémů / reklamací

CELKOVÉ HODNOCENÍ

1,00

SPOLEČNOST DOPORUČUJE

100 % ZÁKAZNÍKŮ

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