



# Servicii Catering

**Raport survey**

Aprilie 2013

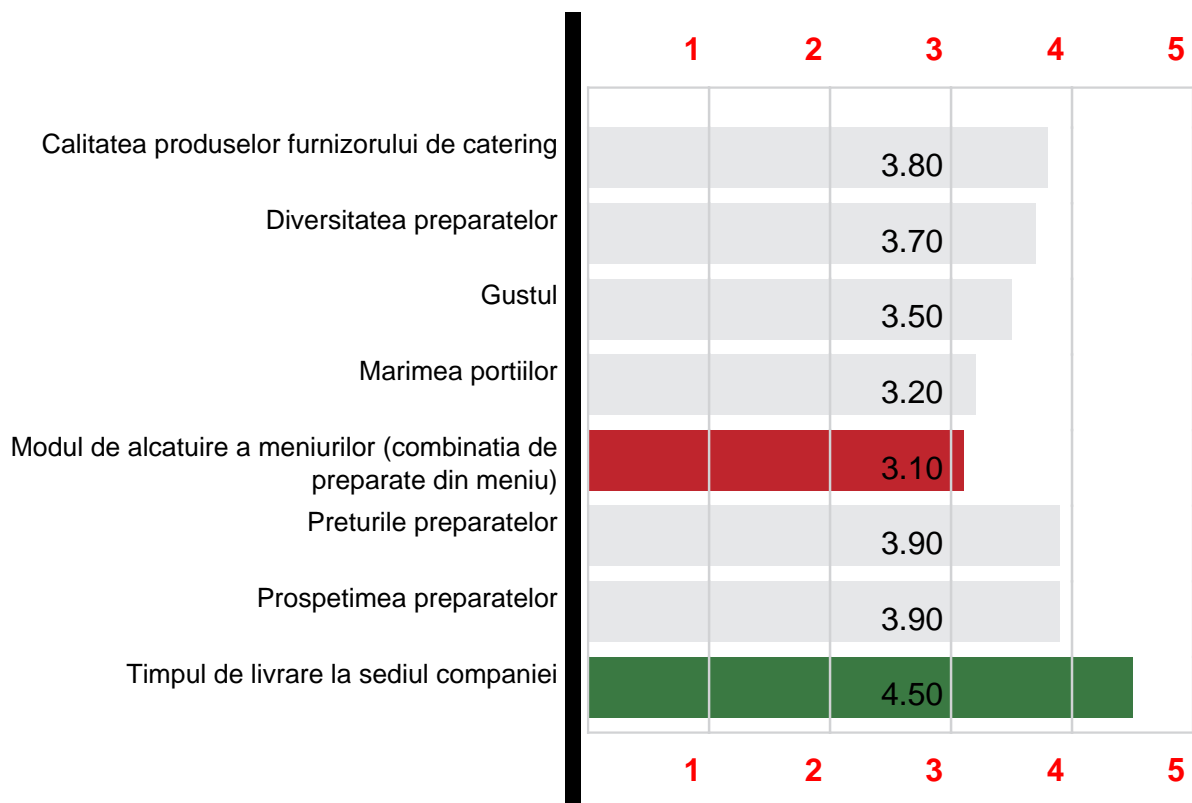
## I. Informatii Generale:

| Grupe Respondenti | Nr. Chestionare completate |
|-------------------|----------------------------|
| Dept.1            | 1                          |
| Dept.2            | 2                          |
| Dept.3            | 2                          |
| Dept.4            | 2                          |
| Dept.5            | 2                          |

Survey-ul se bazeaza pe o scala de la 1 la 5, unde 1 reprezinta nesatisfacator, iar 5 excelent.

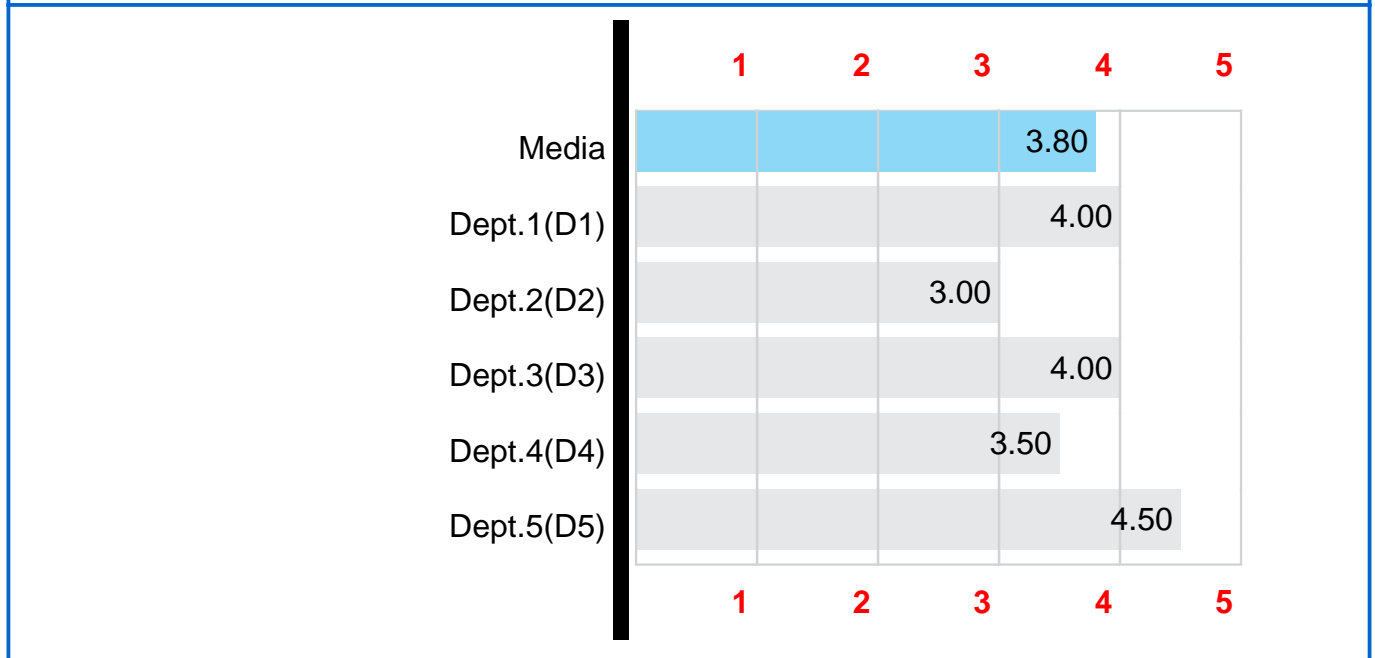
Survey-ul s-a desfasurat in perioada Februarie - Martie 2013.

## II. Mediile calificativelor



## Calitatea produselor furnizorului de catering

### Calitatea produselor furnizorului de catering : Diferente de perceptie

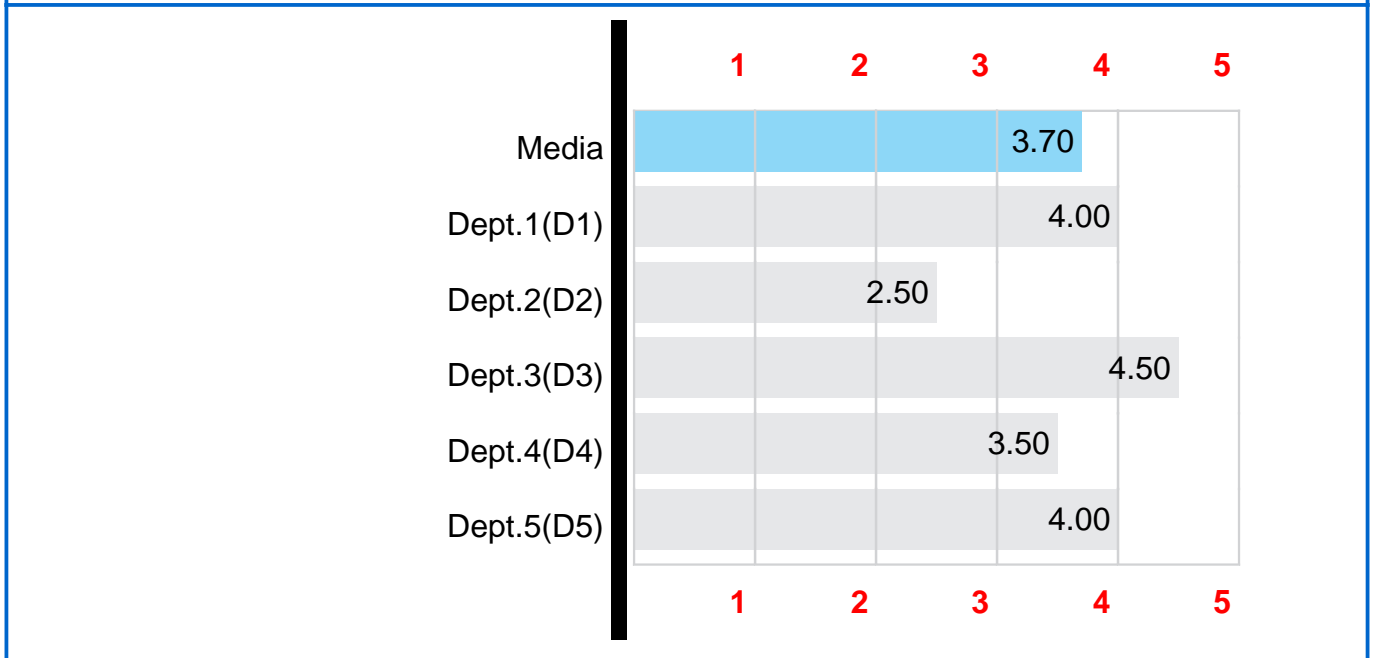


| Dimensiune                                    | D1   | D2   | D3   | D4   | D5   |
|---|------|------|------|------|------|
| Calitatea produselor furnizorului de catering | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 3.50 | 4.50 |

**Media** 3.80

## Diversitatea preparatelor

### Diversitatea preparatelor : Diferente de perceptie

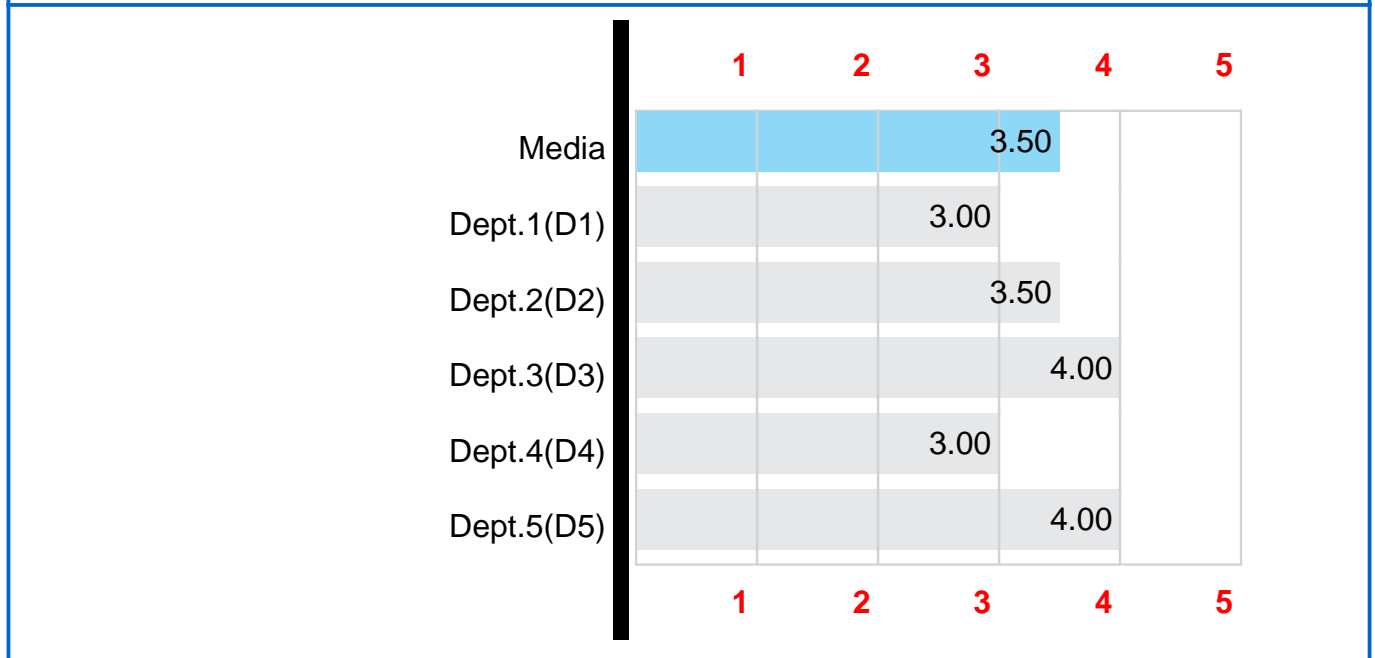


| Dimensiune                | D1   | D2   | D3   | D4   | D5   |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| Diversitatea preparatelor | 4.00 | 2.50 | 4.50 | 3.50 | 4.00 |

**Media** 3.70

# Gustul

## Gustul : Diferente de perceptie

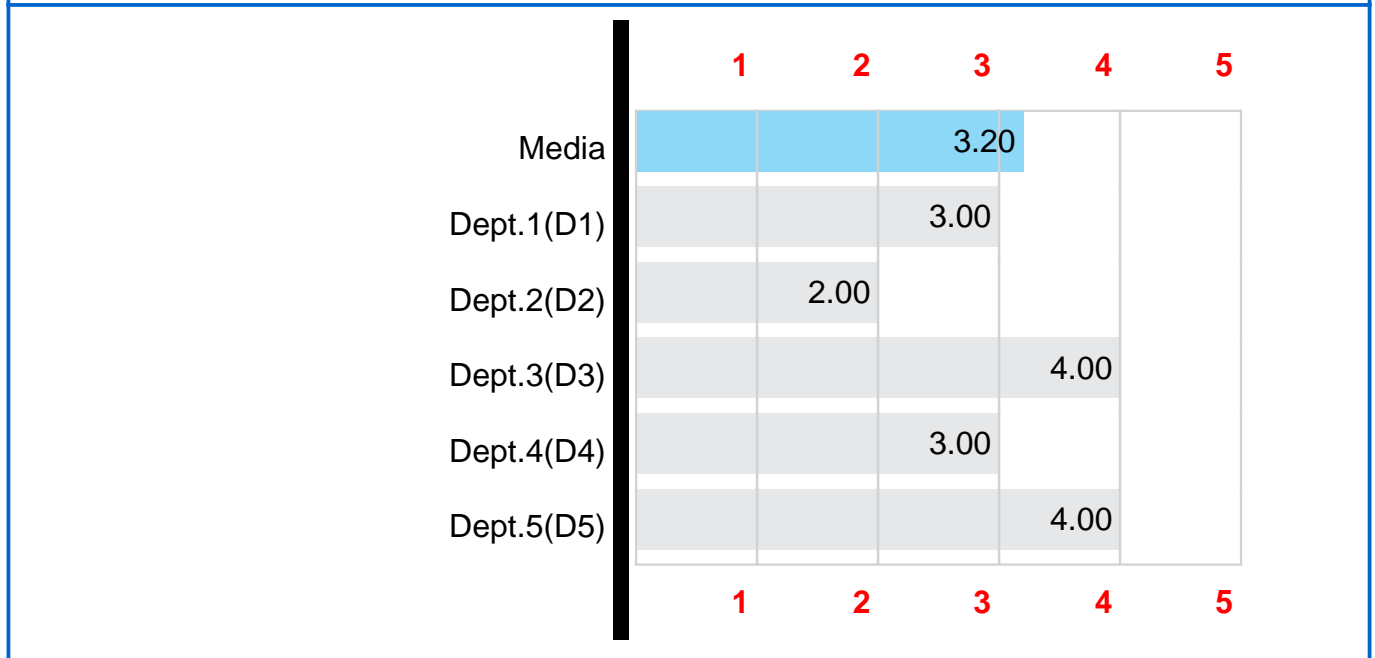


| Dimensiune | D1   | D2   | D3   | D4   | D5   |
|------------|------|------|------|------|------|
| Gustul     | 3.00 | 3.50 | 4.00 | 3.00 | 4.00 |

**Media** 3.50

## Marimea portiilor

### Marimea portiilor : Diferente de perceptie

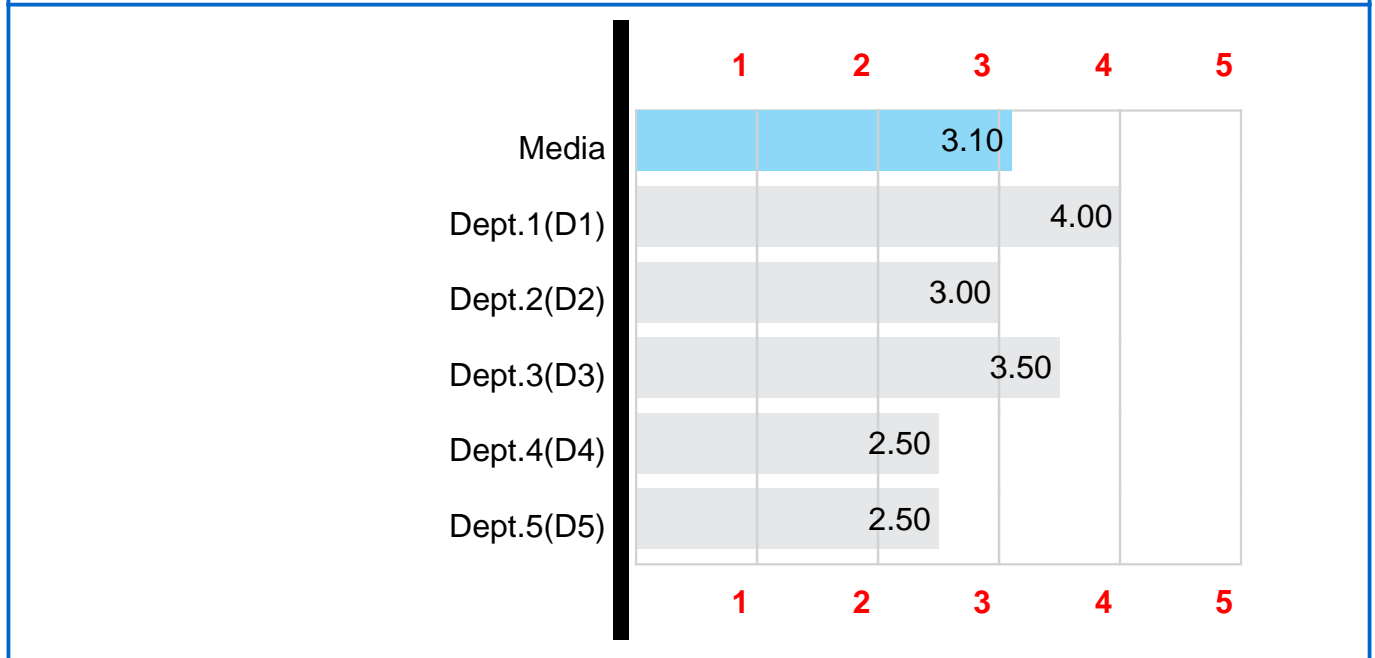


| Dimensiune        | D1   | D2   | D3   | D4   | D5   |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| Marimea portiilor | 3.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 |

**Media** 3.20

## Modul de alcatuire a meniurilor (combinatia de preparate din meniu)

### Modul de alcatuire a meniurilor (combinatia de preparate din meniu) : Diferente de perceptie



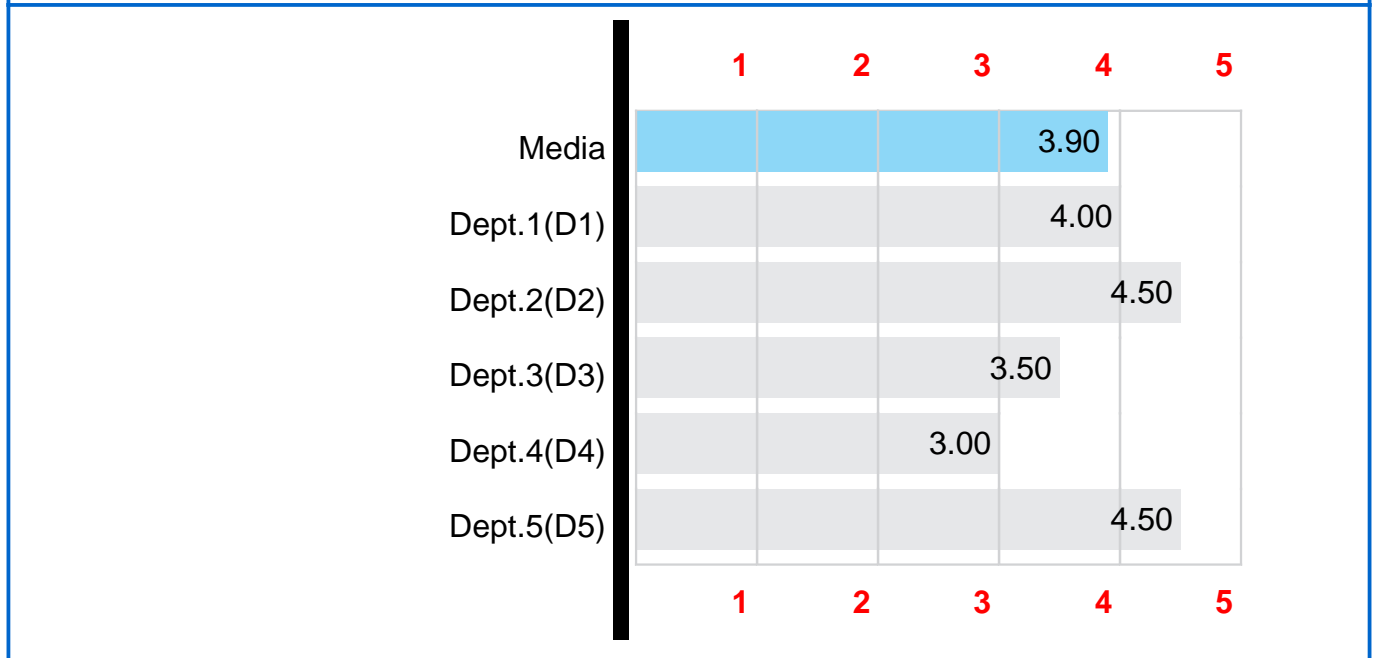
| Dimensiune  | D1   | D2   | D3   | D4   | D5   |
|---|------|------|------|------|------|
| Modul de alcatuire a meniurilor (combinatia de preparate din meniu) | 4.00 | 3.00 | 3.50 | 2.50 | 2.50 |

**Media** 3.10



## Preturile preparatelor

### Preturile preparatelor : Diferente de perceptie

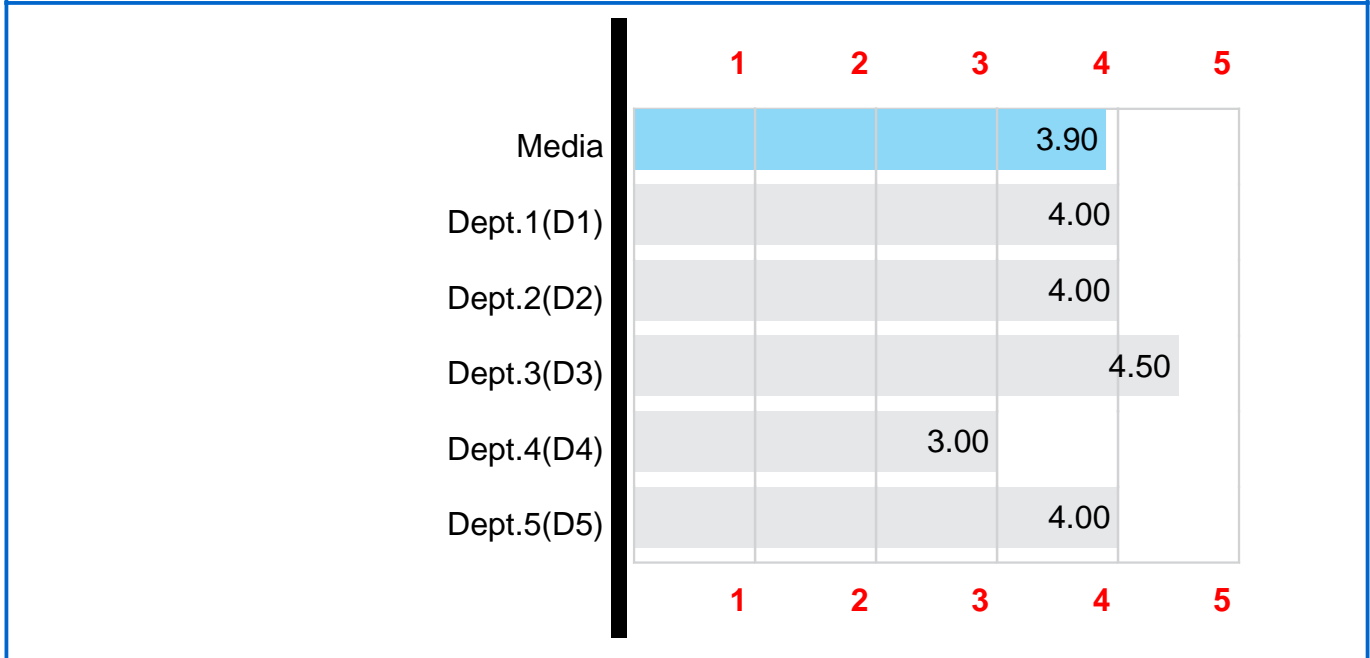


| Dimensiune             | D1   | D2   | D3   | D4   | D5   |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| Preturile preparatelor | 4.00 | 4.50 | 3.50 | 3.00 | 4.50 |

**Media** 3.90

# Prospetimea preparatelor

## Prospetimea preparatelor : Diferente de perceptie

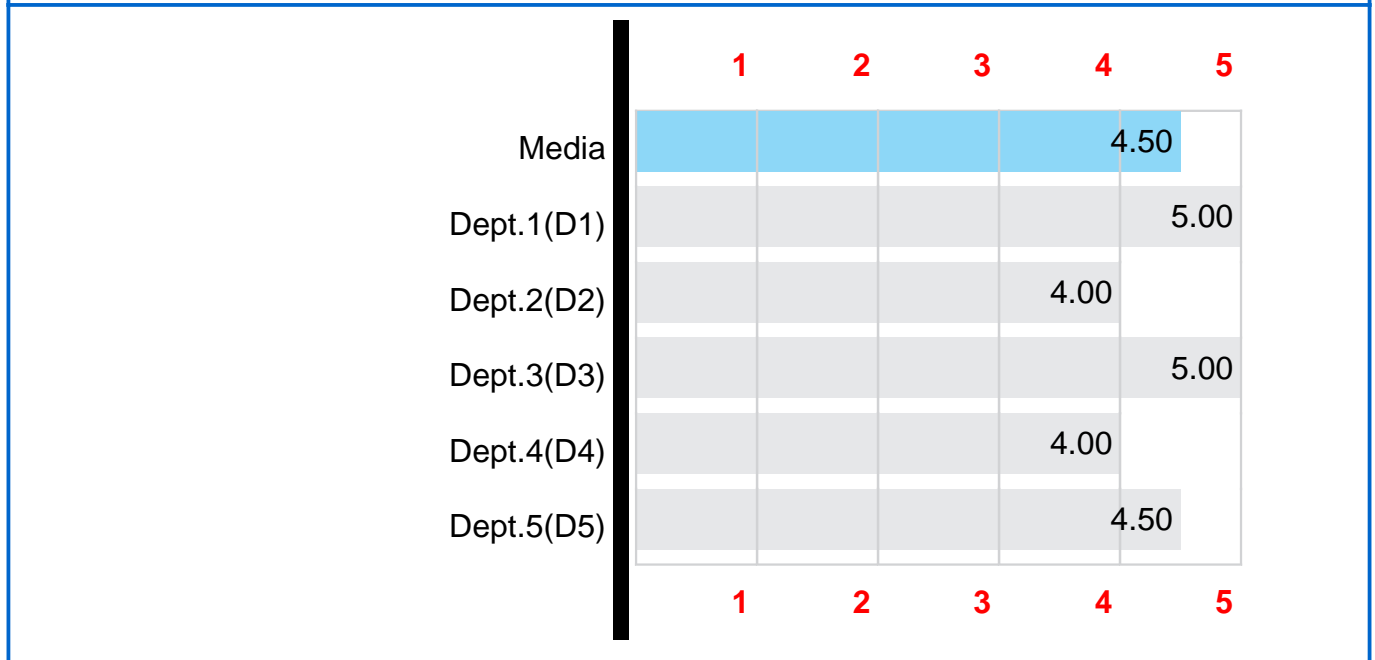


| Dimensiune               | D1   | D2   | D3   | D4   | D5   |
|--------------------------|------|------|------|------|------|
| Prospetimea preparatelor | 4.00 | 4.00 | 4.50 | 3.00 | 4.00 |

**Media** 3.90

## Timpul de livrare la sediul companiei

### Timpul de livrare la sediul companiei : Diferente de perceptie



| Dimensiune                            | D1   | D2   | D3   | D4   | D5   |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Timpul de livrare la sediul companiei | 5.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 | 4.50 |

**Media** 4.50

## III. Ranking

**Modalitate de calcul:** Ranking-ul reprezinta un punctaj total, cumulat, calculat prin ponderarea diferitelor audiente implicate in procesul de evaluare. Ponderile audientelor au fost setate astfel: Dept.2(20.00%), Dept.1(20.00%), Dept.3(20.00%), Dept.4(20.00%), Dept.5(20.00%)

|   |             |
|---|-------------|
| Calitatea produselor furnizorului de catering                       | 3.80        |
| Diversitatea preparatelor   | 3.70        |
| Gustul  | 3.50        |
| Marimea portiilor   | 3.20        |
| Modul de alcatuire a meniurilor (combinatia de preparate din meniu) | 3.10        |
| Preturile preparatelor  | 3.90        |
| Prospetimea preparatelor  | 3.90        |
| Timpul de livrare la sediul companiei                               | 4.50        |
| <b>Ranking total</b>  | <b>3.70</b> |

## IV. Raport comentarii pe afirmatie

Acest raport detaliaza afirmatiile incluse in exercitiu si afiseaza comentariile respondentilor la fiecare afirmatie, in cazul in care acestea exista.

|   | Raspuns | Comentariu                                      |
|---|---------|---|
| Calitatea produselor furnizorului de catering                       | 5       | foarte buna                                     |
| Calitatea produselor furnizorului de catering                       | 5       | foarte buna                                     |
| Gustul  | 5       | deosebit.                                       |
| Marimea portiilor   | 3       | Se poate si mai bine                            |
| Marimea portiilor   | 1       | foarte, foarte mici                             |
| Marimea portiilor   | 4       | aici ar mai trebui lucrat, dar este acceptabil. |
| Marimea portiilor   | 4       | acceptabila                                     |
| Modul de alcatuire a meniurilor (combinatia de preparate din meniu) | 3       | Acceptabil                                      |
| Modul de alcatuire a meniurilor (combinatia de preparate din meniu) | 3       | Si aici este loc de imbunatatire.               |
| Modul de alcatuire a meniurilor (combinatia de preparate din meniu) | 2       | nu au prea multa imaginatie                     |
| Preturile preparatelor  | 5       | Excelent din acest pdv.                         |
| Preturile preparatelor  | 4       | Foarte rezonabile in conditiile date            |
| Preturile preparatelor  | 2       | cam mari avand in vedere dimensiunea portiilor  |
| Preturile preparatelor  | 5       | foarte rezonabil                                |
| Prospetimea preparatelor  | 4       | ok  |

|                                       |   |                     |
|---------------------------------------|---|---------------------|
| Timpul de livrare la sediul companiei | 3 | destul de bun       |
| Timpul de livrare la sediul companiei | 5 | foarte bun.         |
| Timpul de livrare la sediul companiei | 5 | sunt foarte prompti |

## V. Intrebari deschise

### Alte comentarii legate de serviciile de catering

#### Dept.2

- 
- 

#### Dept.3

- Nu am avut probleme legate de acest aspect.

#### Dept.4

- 

- In general am notat ca satisfactor serviciul, cu un plus la livrare si un minus la meniuri, unde e o chestiune de gust.

### Care sunt principalele puncte forte ale furnizorului de catering?

#### Dept.2

- Promptitudine
- Pretul

#### Dept.3

- rapiditatea livrarii

#### Dept.4

- -

#### Dept.5

- Proximitatea, promptitudinea, pretul acceptabil

### Ce ar trebui imbunatatit la serviciile de catering?

#### Dept.2

- As dori mai multa flexibilitate dpdv al diversitatii
- Vrem mai multa diversitate

#### Dept.3

- poate un pret mai rezonabil

#### Dept.4

- Daca nu se constata o imbunatatire in calitatea serviciilor, ar trebui schimbat furnizorul.