

Otázka:	Odpověď:
<p>Jméno a příjmení studenta - tazatele Název podniku: Odvětví, činnost, zaměření: Počet zaměstnanců: Součást nadnárodní společnosti: Funkce (pracovní zařazení) respondenta v podniku: Sídlo podniku</p>	
<p>1a. Podnik je za poslední tři roky 1b. Jeho ziskovost je</p>	
<p>2. Produkty mají podobu</p>	
<p>3a. Vrácené produkty od zákazníka 3b. Neprodejné produkty na skladě 3c. Vratné obaly 3d. Suroviny, materiály, komponenty určené k opětovnému využití 3e. Odpad 3f. Informace od zákazníků 3g. Jiné (uvedte prosím konkrétně)</p>	
<p>4a. nekvalitní vstupy (suroviny, materiály, komponenty, atp.) 4b. nekvalitní anebo nedostatečné informace ze strany zákazníků 4c. nekvalitní informace od distributorů/zprostředkovatelů (pokud existují) 4d. nekvalitní informace od dodavatelů 4e. nedostatečné znalosti pracovníků 4f. nedostatečné znalosti manažerů 4g. nedostatečné řízení kvality u vstupů 4h. nedostatečné řízení kvality v průběhu tvorby produktu 4i. nedostatečné řízení kvality u dodávání produktu a v poprodejní fázi 4j. sezónní výkyvy v poptávce 4k. problémy s prodejností produktu (charakter produktu - životní cyklus produktu...) 4l. vstřícná politika péče o zákazníka (možnost vracet produkty) 4m. legislativní požadavky 4n. nedostatečné vybavení stroji, přístroji a zařízením 4o. jiné (prosím specifikujte): 4p. jiné (hodnota):</p>	
<p>5a. Situace a přístup managementu (podniková politika) k řízení zpětných toků ve Vašem podniku je: 5b. Jak se změnil přístup vrcholového managementu k řízení zpětných toků ve Vašem podniku za posledních 5 let? 5c. Zpětné toky jsou vnímány vrcholovým managementem Vašeho podniku jako: 5d. Zpětné toky jsou vnímány vrcholovým managementem Vašeho podniku jako:</p>	
<p>6a. Zpětné toky jsou součástí strategických plánů podniku 6b. Zpětné toky jsou součástí strategických plánů na úrovni podnikových funkcí/útvárů 6c. Zpětné toky jsou součástí taktických plánů</p>	

6d. Zpětné toky jsou součástí operativního řízení
6e. Zpětné toky jsou řešeny ad hoc - nejsou součástí plánovací činnosti podniku

7a. Zpětné toky jsou pro podnik velkou zátěží
7b. Snažíme se co nejvíc odradit zákazníky od vracení produktů
7c. Zpětné toky jsou nevyhnutelné, a proto k nim musíme uplatňovat proaktivní přístup
7d. Zpětné toky jsou bohatým zdrojem pro identifikaci příležitostí, jak se zlepšovat, proto bychom měli tento zdroj řádně využívat
7e. Při efektivním využívání bude zpětné toky pomáhat k dlouhodobému růstu podniku.
7f. Řízení zpětných toků je dobrá cesta, jak vytvářet nadstandardní vztahy se zákazníky
7g. Zpětné toky jsou výborným zdrojem nápadů pro inovace produktů
7h. Zpětné toky jsou výborným zdrojem nápadů pro inovaci procesů
7i. Řízení zpětných toků je dobrá cesta, jak vytvářet nadstandardní vztahy s dodavateli

8a. Snižují zisk. Pokud ano, o kolik procent přibližně?
8b. Zvyšují zisk. Pokud ano, o kolik procent přibližně?
8c. Nevíme, nesledujeme

9a. konkurenční důvody (tlak konkurence)
9b. snížení nákladů (vlivem recyklací, opětovného použití atd.)
9c. zvýšení produktivity
9d. získání hodnoty
9e. Jakou hodnotu máte na mysli? (prosím specifikujte):
9g. spokojenost zákazníka
9h. udržení a zvýšení loajality zákazníka
9i. zlepšení image podniku
9j. odlišení se od konkurence
9k. vyhovění legislativním požadavkům
9l. naplňování politiky společenské zodpovědnosti
9m. zvýšení ziskovosti podniku
9n. získání zpětné vazby o svých výrobcích a službách
9o. snížení dopadů podniku na životné prostředí
9p. jiné. Uveďte prosím konkrétně jaké:
9q. jiné (hodnota):

10a. nepocitování významu zpětných toků ve srovnání s jinými aktivitami
10b. stávající strategie/politika podniku
10c. nedostatek systematického řízení
10d. nedostatek personálních zdrojů
10e. nedostatek finančních zdrojů
10f. nedostatečné znalosti
10g. nedostatek zařízení, strojů, přístrojů
10h. nedostatečná/nevýhovující podpora podnik. IS

10i. nedostatečné sledování výkonnosti související se zpětnými toky
10j. legislativa

10k. zákazníci

10l. jiné. Uveďte prosím konkrétní bariéru:

10m. jiné (hodnota):

11a. nižšímu stavu zásob

11b. snížení nákladů (vlivem recyklací, opětovného použití atd.)

11c. zvýšení produktivity

11d. zkrácení času na zpracování zpětných toků

11e. vyšší spokojenosti zákazníků

11f. udržení a zvýšení loajality zákazníků

11g. zlepšení image podniku

11h. odlišení se od konkurence

11i. vyhovění legislativním požadavkům

11j. naplňování politiky společenské zodpovědnosti - CSR

11k. zvýšení ziskovosti podniku

11l. získání zpětné vazby o svých výrobcích a službách

11m. snížení dopadů podniku na životní prostředí

11n. získání nových zakázek

11o. vstupu na nové trhy

11p. inovace a začlenění zcela nových produktů do nabídky

11q. diverzifikace činnosti – nové produkty na nové trhy

11r. jiné. Uveďte prosím konkrétně jaké:

11s. jiné (hodnota):

12. Měříte ve Vašem podniku náklady způsobené zpětnými toky?

13. Měříte ve Vašem podniku pozitivní efekty, které díky řízení a zpracování zpětných toků podnik získává (tedy přínosy)?

14a. Zodpovědný je konkrétní útvar (úsek, oddělení).

14aa. Pokud ano, uveďte jeho název (popř. názvy)

14ab. značný objem zpětných toků

14ac. velká náročnost práce se zpětnými toky

14ad. potřebná práce vícero specialistů

14ae. jiný důvod - uveďte jaký:

14b. Zodpovědný je konkrétní pracovník, resp. konkrétní pracovní pozice.

14ba. Pokud ano, uveďte název pracovní pozice

14ba. objem zpětných toků vyžadující samostatnou pracovní pozici

14bb. potřebná práce specialisty

14bc. jiný důvod - uveďte jaký:

14bd. Kdo je z hlediska organizační struktury nadřazeným tohoto pracovníka? Uveďte prosím funkci:

14c. Zodpovědných je několik konkrétních pracovníků, resp. konkrétních pracovních pozic

14ca. objem zpětných toků

14cb. náročnost práce se zpětnými toky

14cc. potřebná práce vícero specialistů

14cd. jiný důvod - uveďte jaký:

14ce. Mají tyto pracovníci v náplni ještě i jinou práci než řešení zpětných toků?

14cf. Kdo jsou z hlediska organizační struktury nadřazenými těmito pracovníky? Uveďte prosím funkce:

14d. Zodpovědnost není pevně stanovena

15. V jaké míře jsou hlavní podnikové činnosti mezi sebou provázány?
16. Jak je provázáno a koordinováno řízení zpětných toků?
17. Znalosti o řízení zpětných toků jsou:
18a. řízení znalostí je součástí podnikové strategie
18b. řízení znalostí je vědomě a plánovaně integrováno do všech procesů v podniku
18c. v podniku máme systémy i prostory pro výměnu znalostí mezi lidmi a pro učení se jeden od druhého
19. Míra formalizace řízení zpětných toků:
20a. Jsou procesy řízení zpětných toků ve Vašem podniku podporované informačními systémy a informačními a komunikačními technologiemi (IS/ICT)?
20b. Pokud ano, uveďte prosím názvy aplikací a technologií, které při řízení zpětných toků využíváte.
21a. Podnik disponuje relevantními informacemi pro podporu rozhodování při řízení zpětných toků
21b. Informace týkající se zpětných toků v našem podniku jsou přesné
21c. Potřebné informace pro řízení zpětných toků máme k dispozici včas
22a. Vracení (reklamace) produktů od zákazníka
22b. Zpracování skladovaných produktů, které jsou neprodejně
22c. Logistika vratných obalů
22d. Opětovné využití surovin, materiálů a komponentů
22e. Zpracování odpadů
22f. Řízení vztahů týkajících se zpětných toků se zákazníky
22g. Řízení vztahů týkajících se zpětných toků s dodavateli
22h. jiné. Uveďte prosím konkrétně:
22i. jiné (hodnota):
23a. Vracení (reklamace) produktů od zákazníka
23b. Zpracování skladovaných produktů, které jsou neprodejně
23c. Logistika vratných obalů
23d. Opětovné využití surovin, materiálů a komponentů
23e. Zpracování odpadů
23f. Řízení vztahů týkajících se zpětných toků se zákazníky
23g. Řízení vztahů týkajících se zpětných toků s dodavateli
23h. jiné. Uveďte prosím konkrétně:
23i. jiné (hodnota):
24a. Vliv IS/ICT na náklady podniku
24b. Vliv IS/ICT na výnosy podniku
24c. Benchmarking (srovnání, např. interní, s konkurencí atd.)
24d. Zjišťování spokojenosti uživatelů s daným systémem IS/ICT
24e. Vliv IS/ICT na plnění strategických cílů
24f. jiné. Uveďte prosím konkrétně:
25a. proces řízení zpětných toků negeneruje dostatek využitelných informací
25b. chybí finanční zdroje pro pořízení IS/ICT
25c. nedostatečná podpora ze strany top managementu
25d. nedostatek vhodných produktů na trhu
25e. IS/ICT pro podporu zpětných toků by se finančně nevyplatil
25f. jiné, uveďte prosím konkrétní bariéru:

25g. jiné (hodnota):	
26. Jaký je význam inovace produktů (tj. výrobků či poskytovaných služeb) pro Váš podnik?	
27a. interní zdroje podniku	
27b. Kdo v podniku (jaké pozice) jsou zdrojem nápadů pro inovace:	
27c. zákazníci	
27d. konkurenti	
27e. dodavatelé	
27g. jiné externí zdroje. (hodnota)	
27f. jiné externí zdroje. Uveďte prosím konkrétně:	
27h. z produktů, které se vrací jako oprávněné reklamace	
27i. z produktů, které se vrací jako neoprávněné reklamace	
27j. ze stížností zákazníků (sbíraných vědomě a cíleně, případně i formálně (například kniha přání a stížností apod.)	
27k. ze stížností zákazníků (získaných náhodně prostřednictvím zaměstnanců podniku)	
27l. získaných náhodně (například z online recenzí apod.)	
27m. z množství neprodaného anebo nespotřebovaného produktu	
27n. z odpadů	
28a. Jak často se inovují produkty ve Vašem podniku v průměru:	
28b. Pokud není produkt nutné vůbec inovovat, uveďte důvod:	
29a. ISO 9001, případně 9004	
29b. ISO 14001, případně EMAS	
29c. jiný systém – certifikovaný, jaký? (prosím uveďte):	
29d. vlastní systém – necertifikovaný	
Váš komentář a připomínky k dotazníku.	
Máte zájem o zaslání výsledku šetření (kontakt bude použit vyhradně pro účely zaslání výsledků)? Uveďte případně svůj email / adresu:	
Jelikož chceme ve výzkumu dále pokračovat, pomohlo by nám, pokud bychom s Vámi mohli provést návazné rozhovory, během kterých by byly upřesněny Vámi vyplněné údaje v dotazníku. Máte zájem podílet se na navazujícím výzkumu ve formě rozhovoru? Uveďte případně svůj email / telefon / adresu:	

Mockrát Vám děkujeme za vyplnění!

Vysvětlivky:

Vyberte hodnotu (ano - 1, ne - 0)

Vyberte hodnotu (vysoce ztrátový - 1, vysoce ziskový - 7)
nižší než průměr odvětví - 1, vyšší než průměr odvětví - 7
čistě nehmotné služby - 1, pouze hmotného výrobku - 7
žádný podíl - 1, 100% podíl - 7

Sem napište čím jiným jsou zpětné toky tvořeny
Vyberte hodnotu
žádný vliv - 1, vysoký vliv - 7

Sem napište daný faktor, který přispívá ke vzniku zpětných toků
Sem hodnotu 1 až 7 pro vybraný důvod, **STEJNĚ POSTUPOUJTE PŘI VŠECH OTÁZKÁCH S MOŽNOSTÍ "JINÉ"**

velmi konzervativní - 1, velmi inovativní - 7

žádná změna - 1, výrazná změna - 7

zbytečné a obtěžující - 1, nezbytné a nutné se jimi zabývat - 7

vysoce ztrátové - 1, výrazně přínosné - 7
ano - 1, ne - 0

BAREVNÉ ROZLIŠENÍ OTÁZEK

uzavřené otázky

otevřené otázky

Kompletní znění otázek se nacházejí v komentáři

Vyberte hodnotu
nesouhlasím - 1, souhlasím - 7

Při volbě možností a) nebo b) napište do příslušného řádku počet procent,
při volbě c) uveďte do řádku 8c. hodnotu 1

Vyberte hodnotu
žádný vliv - 1, vysoký vliv - 7

Zde napište jakou hodnotu máte na mysli.

Zde napište daný důvod zájmu o zpětné toky ve Vašem podniku
Sem hodnotu 1 až 7 pro daný důvod, STEJNĚ POSTUPUJTE PŘI VŠECH OTÁZKÁCH S MOŽNOSTÍ "JINÉ"

Vyberte hodnotu
žádný vliv - 1, vysoký vliv - 7

Zde napište danou bariéru
Sem hodnotu 1 až 7 pro danou bariéru/problém
Vyberte hodnotu
nesouhlasím - 1, souhlasím - 7

ano - 2, pouze částečně - 1, ne - 0

ano - 2, pouze částečně - 1, ne - 0
ano - 1, ne - 0

ano - 1, ne - 0

ano - 1, ne - 0

ano - 1, ne - 0

ano - 1, ne - 0

ano - 1, ne - 0

ano - 1, ne - 0

o vše se stará jeden pracovník - 0, téměř nijak - 1, téměř 100% míra provázanosti - 7
o vše se stará jeden pracovník - 0, téměř nijak - 1, téměř 100% míra provázanosti - 7
výrazně **větší** než znalosti řízení běžných „dopředných“ toků - 1, výrazně **menší** - 7
nesouhlasím - 1, souhlasím - 7

žádná formalizace - 1, vše je upraveno formálně - 7

ano - 1, ne - 0

Můžete uvést jména konkrétního software, označení typu softwarové aplikace, jméno používané technologie

nesouhlasím - 1, souhlasím - 7

žádná činnost - 1, všechny činnosti - 7

určitě nepomáhají - 1, určitě pomáhají - 7

ano - 1, ne - 0

nesouhlasím - 1, souhlasím - 7

je existenční nutnost - 1, produkt není potřebné téměř vůbec inovovat - 7
žádný podíl - 1, 100% podíl - 7

Vyberte možnost.

ano - 1, ne - 0

Děkujeme za Vaše připomínky a postřehy.

Uveďte případně svůj email/adresu.

Uveďte případně svůj email/telefon/adresu.

tářich

» atp.