

У табели 4 приказан је пример *Servqual* упитника за испитивање задовољства корисника квалитетом услуга банке.

Табела 4: *SERVQUAL* упитник за испитивање квалитета услуга банке

Молимо Вас да у делу А искажете Ваша очекивања од услуга банке генерално а у делу Б ваше оцене параметара услуге ове банке. Подаци ће нам користити за унапређење квалитета услуга. Унапред хвала!		
ДЕО А	уопште се не слажем	у потпуности се слажем
1. Банка треба да има савремену опрему	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
2. Видљиви елементи у банци: компјутери, ознаке, шалтери, треба да буду визуелно привлачни	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
3. Запослени у банци треба да изгледају уредно	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
4. Материјали у вези са услугом у банци (формулари, брошуре, картице) треба да буду визуелно привлачни	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
5. Када банка обећа да ће нешто испунити у одређеном року она то треба да учини	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
6. Када клијенти имају проблем банка треба да улаже напор да га реши	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
7. Банка треба да пружа одговарајућу услугу од прве трансакције	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
8. Банка треба да извршава услугу у обећано време	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
9. Банка треба да инсистира на услузи без грешке	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
10. Запослени треба да информишу клијенте када ће услуга бити извршена	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
11. Запослени треба да пружају брзу услугу	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
12. Запослени треба да буду спремни да помогну клијентима у сваком тренутку	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
13. Запослени не треба никада да буду превише заузети да би одговорили на захтеве клијената	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
14. Понашање запослених треба да улива поверење клијентима	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
15. Клијенти треба да се приликом трансакција осећају сигурно	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
16. Запослени треба увек да буду учтиви према клијентима	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
17. Запослени треба да поседују знања неопходна да одговоре на питања клијената	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
18. Запослени треба да посвећују пажњу сваком клијенту појединачно	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
19. Радно време треба да одговара потребама клијената	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
20. Запослени треба да упућују личну пажњу клијентима	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
21. Увек треба да буде у центру пажње оно што је најбоље за клијенте	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
22. Запослени треба да разумеју специфичне потребе својих клијената	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
ДЕО Б	уопште се не слажем	у потпуности се слажем
1. Банка има савремену опрему	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	
2. Видљиви елементи у банци: компјутери, ознаке, шалтери, визуелно су	1.....2.....3.....4.....5.....6.....7	