

**Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποσοτικά Δεδομένα Έτους 2009
(Χρήση από 1/1/2009 έως 31/12/2009)**

Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας	
Έδρα Εταιρείας:	
Κατηγορία Γενικής Άδειας	

Υπεύθυνος επικοινωνίας για τα ερωτηματολόγια.	Όνοματεπώνυμο:	
	Θέση στην εταιρεία:	
	Διεύθυνση επικοινωνίας:	
	Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
	Fax:	
	E-mail:	

Δηλώστε εδώ αν η επιχείρησή σας πραγματοποίησε ή όχι έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2009.

Πίνακας 1	ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχ. αντικ. και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία (από την ταχ. επιχείρηση & το Δίκτυό της).	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)
1.1	<i>Ταχυμεταφορές (σύνολο 1.1.1+1.1.2+1.1.3+1.1.4):</i>		
1.1.1	- Ταχυμεταφορές ταχ. αντικειμένων, εκτός δεμάτων, εσωτερικού		
1.1.2	- Ταχυμεταφορές ταχ. αντικειμένων, εκτός δεμάτων, εξωτερικού		
1.1.3	- Ταχυμεταφορές δεμάτων εσωτερικού (έως 35 κιλά)		
1.1.4	- Ταχυμεταφορές δεμάτων εξωτερικού (έως 35 κιλά)		
1.2	<i>Διαφημιστικά αντικ. χωρίς διεύθυνση και ονοματεπώνυμο παραλήπτη, εντός φακέλου ή παρόμοιας συσκευασίας</i>		
1.3	<i>Προετοιμασία Ταχυδρομικών Αντικειμένων</i>		
1.4	<i>Ανταλλαγή εγγράφων</i>		
1.5	<i>Άλλες υπηρεσίες (διευκρινίστε).....</i>		
1.6	<i>Στοιχεία από διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων ως μέλος ΔΙΚΤΥΟΥ άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης (αποστολές που πραγματοποίησε η επιχείρηση με ΣΥΔΕΤΑ άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης) - Στοιχεία μη υποκείμενα σε τέλη</i>		

Πίνακας 2	ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους.	Αυθημερόν	Σε 1 Ημέρα	Σε Περισσότερες Ημέρες
2.1	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό και Επίδοση στο Εσωτερικό			
2.1.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
2.1.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			
2.2	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό και Επίδοση στο Εσωτερικό			
2.2.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
2.2.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			
2.3	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό			
2.3.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
2.3.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			
2.4	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό			
2.4.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
2.4.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			
2.5	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό			
2.5.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
2.5.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			
2.6	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό			
2.6.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
2.6.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			

Πίνακας 3	ΕΣΟΔΑ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση	Αυθημερόν	Σε 1 Ημέρα	Σε Περισσότερες Ημέρες
3.1	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό και Επίδοση στο Εσωτερικό			
3.1.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
3.1.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			
3.2	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό και Επίδοση στο Εσωτερικό			
3.2.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
3.2.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			
3.3	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό			
3.3.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
3.3.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			
3.4	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εσωτερικό με προορισμό το Εξωτερικό			
3.4.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
3.4.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			
3.5	ΑΥΤΟΝΟΜΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό			
3.5.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
3.5.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			
3.6	ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΗ - Παραλαβή από Εξωτερικό στα σημεία εισόδου της χώρας με προορισμό το Εσωτερικό			
3.6.1	Ταχ. Αντικείμενα (εκτός δεμάτων)			
3.6.2	Δέματα (μικροδέματα έως 2kg + δέματα έως 35kg)			

Πίνακας 4	ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων Ταχυμεταφορών (εσωτερικού & εξωτερικού), ανά κλιμάκιο βάρους.	Πλήθος ταχ. αντικειμένων
4.1	Έγγραφα έως 2 κιλά	
4.2	Μικροδέματα έως 2 κιλά	
4.3	Δέματα από 2 κιλά έως 35 κιλά	

Πίνακας 5	ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων που παραλήφθηκαν ανά Περιφέρεια ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα)	Πλήθος ταχ. αντικειμένων (περιλαμβανομένων δεμάτων)	
		Προς ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ	Προς ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ
	Από (Περιφέρεια):		
5.1	Ανατ. Μακεδονία & Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης, Δράμας, Καβάλας)		
5.2	Κεντρική Μακεδονία (Νομοί: Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας)		
5.3	Δυτική Μακεδονία (Νομοί: Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης, Γρεβενών)		
5.4	Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Άρτας)		
5.5	Θεσσαλία (Νομοί: Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας)		
5.6	Ιόνια Νησιά (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου)		
5.7	Δυτική Ελλάδα (Νομοί: Αιτωλοακαρνανίας, Αχαΐας, Ηλείας)		
5.8	Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας)		
5.9	Αττική (Νομός: Αττικής)		
5.10	Πελοπόννησος (Νομοί: Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας)		
5.11	Βόρειο Αιγαίο (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου)		
5.12	Νότιο Αιγαίο (Νομοί: Κυκλάδων, Δωδεκανήσου)		
5.13	Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου)		

Πίνακας 6	ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων προορισμού ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ, που παραλήφθηκαν στο εσωτερικό προς επίδοση στο εξωτερικό ανά Ζώνη εξωτερικού, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα)	Πλήθος ταχ. αντικειμένων (περιλαμβ. δεμάτων)
6.1	Ευρωπ. Ένωση (27 χώρες)	
6.2	Λοιπή Ευρώπη	
6.3	ΗΠΑ - Καναδάς	
6.4	Λοιπή Αμερική	
6.5	Ασία	
6.6	Αφρική	
6.7	Ωκεανία	

Πίνακας 7	ΟΓΚΟΣ ταχ. αντικειμένων ανά ζώνη προέλευσης ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ, προς επίδοση στο εσωτερικό, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν τα ταχ. αντικείμενα στα σημεία εισόδου της χώρας)	Πλήθος ταχ. αντικειμένων (περιλαμβ. δεμάτων)
	Από (Ζώνη Προέλευσης) ΠΡΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ:	
7.1	Ευρωπ. Ένωση (27 χώρες)	
7.2	Λοιπή Ευρώπη	
7.3	ΗΠΑ - Καναδάς	
7.4	Λοιπή Αμερική	
7.5	Ασία	
7.6	Αφρική	
7.7	Ωκεανία.	

Πίνακας 8	Στοιχεία Δικτύου	Αριθμός Επιχειρήσεων Δικτύου
8.1	Αριθμός Ταχ. Επιχειρήσεων Χωρίς Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών ενταγμένων στο Δίκτυο.	
8.2	Αριθμός Ταχ. Επιχειρήσεων Με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών ενταγμένων στο Δίκτυο.	

Πίνακας 9	Απασχολούμενο προσωπικό, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της, στις 31/12/2009. (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχόν άλλες εργασίες της επιχείρησης).	Διανομείς			Λοιπό Προσωπικό		
		Ανωτ.	Μέση	Υποχρ	Ανωτ.	Μέση	Υποχρ
9.1	Απασχολούμενο Προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	Ανωτ.	Μέση	Υποχρ	Ανωτ.	Μέση	Υποχρ
9.1.1	Ταχ. επιχείρησης						
9.1.2	Υπολ. Δικτύου						
9.2	Απασχολούμενο Προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	Ανωτ.	Μέση	Υποχ.	Ανωτ.	Μέση	Υποχ.
9.2.1	Ταχ. επιχείρησης						
9.2.2	Υπολ. Δικτύου						

Πίνακας 10	Κτιριακή υποδομή, ταχ. επιχ/σης & του δικτύου της, στις 31/12/2009	Ταχ. επιχείρησης		Υπόλοιπου Δικτύου	
		πλήθος	έκταση (τ.μ.)	πλήθος	έκταση (τ.μ.)
10.1	Καταστήματα Ταχυμεταφορών ΜΑΖΙ με Κέντρα Διαλογής				
10.2	Κέντρα Διαλογής (ΜΟΝΟ)				
10.3	Καταστήματα Ταχυμεταφορών (ΜΟΝΟ)				
10.4	Αποθηκευτικοί χώροι				

Πίνακας 11	Μεταφορικά μέσα ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2009	Αριθμός μεταφορικών μέσων Ταχ. επιχείρησης	Αριθμός μεταφορικών μέσων Υπολοίπου Δικτύου
11.1	Αυτοκίνητα παραγωγής		
11.2	Δίκυκλα		
11.3	Λοιπά οχήματα		

Πίνακας 12	Ανάλυση Πελατών (μετρητοίς / με σύμβαση) ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2009	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)
12.1	Πελάτες μετρητοίς (χωρίς σύμβαση)		
12.2	Πελάτες με σύμβαση		

Πίνακας 13	Ετήσιος κύκλος εργασιών πελατών με συμβάσεις ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2009	Πλήθος ταχ. αντικ.	Έσοδα (€)
13.1	0 - 30.000 ευρώ		
13.2	30.001 - 150.000 ευρώ		
13.3	150.001 ευρώ και πάνω		

Πίνακας 14	Αιτήσεις αποζημιώσεων που υπεβλήθησαν στην ταχ. επιχείρηση & το Δίκτυό της και τρόποι επίλυσης διαφορών	Πλήθος περιπτώσεων (ταχ. αντικ.)	Ποσόν αποζημίωσης (€)
14.1	ΕΙΔΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ		
14.1.1	Απώλεια		
14.1.2	Ζημία		
14.1.3	Καθυστέρηση		
14.2	ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ (Προβλήματος)		
14.2.1	Φιλικός Διακ/σμός		
14.2.2	Επίλυση μέσω Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών		
14.2.3	Διακ/σμός μέσω Ε.Ε.Τ.Τ.		
14.2.4	Δικαστική επίλυση		

Πίνακας 15	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης (EUROSTAT)	
15.1	Σύνολο κύκλου εργασιών (σε ευρώ) από την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών της Ταχ. Επιχείρησης για τη χρήση του 2009. Το σύνολο κύκλου εργασιών αναφέρεται ΜΟΝΟΝ στις δραστηριότητες που αφορούν ταχυδρομικές και συναφείς υπηρεσίες εντός της Ελληνικής Επικράτειας.	
15.2	Σύνολο των εξόδων – δαπανών για την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών για τη χρήση του 2009. Αναλύστε τα πιο πάνω έξοδα - δαπάνες στις ακόλουθες κατηγορίες:	
15.2.1	- Δαπάνες Προσωπικού, Εργοδοτικές Εισφορές, Αποζημιώσεις,	
15.2.2	- Κόστος Μέσων Μεταφοράς, Καυσίμων, Συντηρήσεων,	
15.2.3	- Προμήθειες σε τρίτους,	
15.2.4	- Χρηματοοικονομικά Έξοδα, Leasing, Τόκοι Δανείων,	
15.2.5	- Τεχνολογικός - Πληροφοριακός Εξοπλισμός	
15.2.6	- Διάφορα έξοδα (Ενοίκια, Αποσβέσεις, Αναλώσιμα, Μηχανήματα, κτλ).	

Για την επιχείρηση:

Υπογραφή ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ και ΣΦΡΑΓΙΔΑ εταιρείας

**Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποιοτικά Δεδομένα Έτους 2009
(Χρήση από 1/1/2009 έως 31/12/2009)**
ΖΗΤΗΣΗ

Ερώτηση 1	Τι ποσοστό του κύκλου εργασιών σας προέρχεται από τους ακόλουθους τομείς;	% επί του συνολικού όγκου ταχ. αντικειμένων	% των εσόδων
1.1	Δημόσιος Τομέας		
1.2	Υπηρεσίες		
1.3	Εμπόριο		
1.4	Βιομηχανία (περιλαμβάνεται ο Αγροτικός Τομέας)		
1.5	Λιανική (Καταναλωτές – Πολίτες)		
Σύνολο			
<i>Έλεγχος: Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%</i>			

Ερώτηση 2	Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;	% επί του συνολικού όγκου ταχ. αντικειμένων	% των εσόδων
2.1	Τραπεζοασφαλιστικοί Οργανισμοί		
2.2	Διαφημιστικές Εταιρείες		
2.3	Επικοινωνίες/ Τηλεπικοινωνίες		
2.4	Τουριστικές Ξεν/κές Επιχειρήσεις		
2.5	Εκδόσεις / Εκδοτικοί οίκοι		
2.6	Φαρμακοβιομηχανίες		
2.7	Εταιρείες Πληροφορικής		
2.8	Ναυτιλιακές επιχειρήσεις		
2.9	ΙΔΙΩΤΕΣ		
2.10	Άλλο: (διευκρινίστε).....		
Σύνολο			
<i>Έλεγχος: Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%</i>			

Ερώτηση 3	Βαθμολογείστε ΟΛΟΥΣ τους ακόλουθους παράγοντες ανάλογα με τη σημαντικότητά τους ως προς τον προσδιορισμό της ζήτησης των ταχ. υπηρεσιών σας.	Βαθμός Σημαντικότητας (κλίμακα 1-5, όπου 1: ασήμαντο, 2: λίγο σημαντικό, 3: σημαντικό, 4: πολύ σημαντικό, 5: εξαιρετικά σημαντικό)				
3.1	Τιμή προϊόντος	1	2	3	4	5
3.2	Εισοδηματικό επίπεδο πελατών	1	2	3	4	5
3.3	Αξιοπιστία επιχείρησης	1	2	3	4	5
3.4	Εξυπηρέτηση πελατών	1	2	3	4	5

ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Ερώτηση 4	Ποια είναι η ποσοστιαία κατανομή του κόστους για την εταιρεία σας το 2009;	% επί του συνολικού κόστους
4.1	Μεταφορικά μέσα	
4.2	Αμοιβές προσωπικού	
4.3	Λειτουργικά έξοδα	
4.4	Τεχνολογικός εξοπλισμός (Η/Υ, Εξοπλισμός Αυτοματοποίησης κ.λπ)	
4.5	Λοιπά έξοδα: (διευκρινίστε).....	
Σύνολο		
<i>Έλεγχος: Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%</i>		

Ερώτηση 5	Ποια είναι η τεχνολογική υποδομή που διαθέτει η επιχείρησή σας;	ΝΑΙ / ΟΧΙ
5.1	SCANNER για διανομείς	ΝΑΙ ΟΧΙ
5.2	Πληροφοριακά συστήματα <u>εκτός</u> Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.	ΝΑΙ ΟΧΙ
5.3	Συστήματα διαλογής	ΝΑΙ ΟΧΙ
5.4	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Center)	ΝΑΙ ΟΧΙ
5.5	Άλλο: (διευκρινίστε).....	ΝΑΙ ΟΧΙ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Ερώτηση 6	Έχετε σύμβαση με αντίστοιχες ταχ. εταιρείες του εξωτερικού οι οποίες ΔΕΝ έχουν παρουσία στην Ελλάδα;	Επιλέξτε
	Επιλέξτε ΝΑΙ ή ΟΧΙ	ΝΑΙ ΟΧΙ

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

Ερώτηση 7	Βαθμολογίστε ΟΛΟΥΣ τους ακόλουθους παράγοντες ανάλογα με τη σημαντικότητά τους ως προς τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά (εκτός καθολικής υπηρεσίας).	Βαθμός Σημαντικότητας (κλίμακα 1-5, όπου 1: ασήμαντο, 2: λίγο σημαντικό, 3: σημαντικό, 4: πολύ σημαντικό, 5: εξαιρετικά σημαντικό)				
7.1	Ανταγωνισμός τιμών	1	2	3	4	5
7.2	Ανταγωνισμός ποιότητας υπηρεσιών	1	2	3	4	5
7.3	Ανταγωνισμός ποικιλίας προϊόντων	1	2	3	4	5
7.4	Ανταγωνισμός διαφήμισης	1	2	3	4	5
7.5	Διαπραγματευτική δύναμη πελατών	1	2	3	4	5
7.6	Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών	1	2	3	4	5
7.7	Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα	1	2	3	4	5
7.8	Κίνδυνος εισόδου από άλλες επιχειρήσεις	1	2	3	4	5

ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΕΜΠΟΔΙΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΑΓΟΡΑΣ ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Ερώτηση 8	Βαθμολογείστε ΟΛΕΣ τις παρακάτω ενέργειες ως προς το πόσο σημαντικές είναι για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.	Βαθμός Σημαντικότητας (κλίμακα 1-5, όπου 1: ασήμαντο, 2: λίγο σημαντικό, 3: σημαντικό, 4: πολύ σημαντικό, 5: εξαιρετικά σημαντικό)				
8.1	Ανάγκη Ανάπτυξης Δικτύου	1	2	3	4	5
8.2	Συνεργασίες / Συνέργειες	1	2	3	4	5
8.3	Εξειδικευμένη Εξυπηρέτηση Πελατών	1	2	3	4	5
8.4	Παροχή Καινοτόμων Προϊόντων - Λύσεων	1	2	3	4	5

Ερώτηση 9	Βαθμολογείστε ΟΛΟΥΣ τους ακόλουθους παράγοντες ανάλογα με το πόσο σημαντικούς τους θεωρείτε ως εμπόδια για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.	Βαθμός Σημαντικότητας (κλίμακα 1-5, όπου 1: ασήμαντο, 2: λίγο σημαντικό, 3: σημαντικό, 4: πολύ σημαντικό, 5: εξαιρετικά σημαντικό)				
9.1	Τιμολόγιο (π.χ. περιορισμοί νομοθεσίας ως προς την ελάχιστη τιμή χρέωσης συγκεκριμένης κατηγορίας ταχ. αντικειμένων)	1	2	3	4	5
9.2	Ποιότητα Υπηρεσιών	1	2	3	4	5
9.3	Συνήθεια πελατών / Άρνηση για αλλαγή	1	2	3	4	5
9.4	Εμπιστοσύνη στον πάροχο - Ανταγωνιστή	1	2	3	4	5
9.5	Χρονική Συγκυρία – Λοιποί λόγοι	1	2	3	4	5

Ερώτηση 10	Ποια είναι τα προβλήματα και οι αδυναμίες της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών; Ζητείται βαθμολόγηση ΟΛΩΝ των παραμέτρων που δίνονται, ανάλογα με τη σημαντικότητά τους, βάσει κλίμακας 1-5.	Βαθμός Σημαντικότητας (κλίμακα 1-5, όπου 1: ασήμαντο, 2: λίγο σημαντικό, 3: σημαντικό, 4: πολύ σημαντικό, 5: εξαιρετικά σημαντικό)				
10.1	Συμπύεση του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών	1	2	3	4	5
10.2	Δράση μη αδειοδοτημένων ταχ. Επιχειρήσεων	1	2	3	4	5
10.3	Εναλλακτικά Δίκτυα Μεταφορών	1	2	3	4	5
10.4	Κόστη Λειτουργίας / Μεταφοράς	1	2	3	4	5

Στο πεδίο που ακολουθεί, μπορείτε να καταχωρήσετε ελεύθερα τις παρατηρήσεις που θα θέλατε να ληφθούν υπόψη στην παρούσα έρευνα:

Για την επιχείρηση:

Υπογραφή ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ και ΣΦΡΑΓΙΔΑ εταιρείας

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΠΟΣΟΤΙΚΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ
Δηλώστε αν η επιχείρησή σας πραγματοποίησε ή όχι έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το έτος 2009.
ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΕ ΝΑΙ ή ΟΧΙ.

Πίνακας 1	ΠΛΗΘΟΣ διακινούμενων ταχ. αντικ. και ΕΣΟΔΑ ανά παρεχόμενη ταχυδρομική υπηρεσία (από την ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της).
1.1	ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ: συμπληρώνονται σύμφωνα με τις υποκατηγορίες υπηρεσιών, όπως δηλώνονται στη Δήλωση Παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών (ΦΕΚ 46/Β/19-1-2009) Το άθροισμα των ερωτήσεων 1.1.1 έως 1.1.4 πρέπει να ισούται με τα στοιχεία της ερώτησης 1.1
1.2	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΧΩΡΙΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΙ ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ, ΕΝΤΟΣ ΦΑΚΕΛΟΥ Ή ΠΑΡΟΜΟΙΑΣ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ. Συμπληρώνεται ο αριθμός Διαφημιστικών Αντικειμένων χωρίς Διεύθυνση Παραλήπτη και το σύνολο των εσόδων (σε €) που αντιστοιχεί στη διακίνηση Διαφημιστικών Αντικειμένων χωρίς Διεύθυνση Παραλήπτη, εντός φακέλου ή παρόμοιας συσκευασίας.
1.3	ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ (Οι ενέργειες που αποσκοπούν στη δημιουργία ταχυδρομικών αντικειμένων από τα στοιχεία που αυτά συντίθενται). Συμπληρώνεται ο αριθμός των Ταχ. Αντικειμένων που αφορούν Προετοιμασία και το σύνολο των εσόδων (σε €) από πού αντιστοιχεί στην Προετοιμασία Ταχυδρομικών Αντικειμένων.
1.4	ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (Υπηρεσία που παρέχει τα μέσα και τις εγκαταστάσεις για την κατάθεση από τον αποστολέα και την παραλαβή από τον παραλήπτη, οι οποίοι είναι συνδρομητές της υπηρεσίας αυτής, των ταχυδρομικών αντικειμένων). Συμπληρώνεται ο αριθμός των Ταχ. Αντικειμένων που αφορούν ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ και το ποσό των εσόδων (σε €) που αντιστοιχεί στην ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.
1.5	ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Συμπληρώνεται ο αριθμός των Ταχ. Αντικειμένων που αφορούν ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ εκτός των ανωτέρω και το ποσό των εσόδων (σε €) που αντιστοιχεί στις ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ. Διευκρινίστε το είδος των ΆΛΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.
1.6	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΩΣ ΜΕΛΟΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΆΛΛΗΣ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ. Συμπληρώνεται ο αριθμός των Ταχ. Αντικειμένων που διακίνησε η επιχείρηση καθώς και τα αντίστοιχα έσοδα που αποκόμισε πραγματοποιώντας αποστολές ως μέλος ΔΙΚΤΥΟΥ άλλης αδειοδοτημένης ταχ. επιχείρησης (με ΣΥΔΕΤΑ άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης). Τα στοιχεία αυτά δεν υπόκεινται σε τέλη.

Πίνακας 2	ΠΛΗΘΟΣ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους.
	Αυτόνομη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν η παραλαβή τους από τον αποστολέα και η επίδοσή τους στον παραλήπτη γίνεται από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της.
	Συνδουασμένη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων: Η διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων, όταν η παραλαβή τους από τον αποστολέα γίνεται από την ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της, και η επίδοσή τους στον παραλήπτη πραγματοποιείται με τη μεσολάβηση άλλων αδειοδοτημένων ταχυδρομικών επιχειρήσεων, οι οποίες αναλαμβάνουν τη διακίνηση των ταχυδρομικών αντικειμένων, για το τμήμα που τις αφορά.
2.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.3	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.4	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.5	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ (σημεία εισόδου της χώρας) και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
2.6	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ (σημεία εισόδου της χώρας) και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
	Το σύνολο του ΠΛΗΘΟΥΣ των ταχ. αντικειμένων του Πίνακα 2 πρέπει να ισούται με το σύνολο του πλήθους των αντικειμένων ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ του Πίνακα 1. Δηλ. Σύνολο Πίνακα 2 = 1.1 (πλήθος)

Πίνακας 3	ΕΣΟΔΑ Ταχ. Αντικειμένων ανά μέθοδο διακίνησης, σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για τη διακίνηση τους.
3.1	Συμπληρώνεται το έσοδα των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
3.2	Συμπληρώνεται το έσοδα των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
3.3	Συμπληρώνεται το έσοδα των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
3.4	Συμπληρώνεται το έσοδα των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
3.5	Συμπληρώνεται το έσοδα των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ (σημεία εισόδου της χώρας) και επιδόθηκαν από την ίδια ταχυδρομική επιχείρηση (ΑΥΤΟΝΟΜΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
3.6	Συμπληρώνεται το έσοδα των ταχυδρομικών αντικειμένων {και δεμάτων} που παρέλαβε η επιχείρηση από το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ (σημεία εισόδου της χώρας) και επιδόθηκαν μέσω άλλης επιχείρησης - Δικτύου (ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ) στο ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ σε σχέση με το συνολικό χρόνο (από την αποστολή έως την επίδοση) που απαιτήθηκε για την διακίνηση τους.
Το σύνολο των ΕΣΟΔΩΝ των ταχ. αντικειμένων του Πίνακα 2 πρέπει να ισούται με το σύνολο του πλήθους των αντικειμένων ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ του Πίνακα 1. Δηλ. Σύνολο Πίνακα 2 = 1.1 (έσοδα)	

Πίνακας 4	ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων Ταχυμεταφορών (εσωτερικού & εξωτερικού), ανά κλιμάκιο βάρους, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα ή από τα σημεία εισόδου στη χώρα)
4.1	Συμπληρώνεται το πλήθος όλων των Εγγράφων έως 2 κιλά που διακίνησε η επιχείρηση κατά το 2009.
4.2	Συμπληρώνεται το πλήθος όλων των Μικροδεμάτων έως 2 κιλά που διακίνησε η επιχείρηση κατά το 2009.
4.3	Συμπληρώνεται το πλήθος όλων των ταχυδρομικών Δεμάτων από 2 έως 35 κιλά που διακίνησε η επιχείρηση κατά το 2009.
Το σύνολο του ΠΛΗΘΟΥΣ των ταχ. αντικειμένων του Πίνακα 4 πρέπει να ισούται με το σύνολο του πλήθους των αντικειμένων ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ του Πίνακα 1. Δηλ. Σύνολο Πίνακα 2 = 1.1 (πλήθος)	

Πίνακας 5	ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων που παραλήφθηκαν ανά Περιφέρεια ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα).
5.1-5.13	Στο υποπεδίο με τίτλο «Περιφέρεια» είναι αναγραμμένες οι δεκατρείς (13) Διοικητικές Περιφέρειες της Χώρας. Στο υποπεδίο με τίτλο «Προς Εσωτερικό» συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων (αριθμός) που προέρχονται από την αντίστοιχη Περιφέρεια και έχουν προορισμό το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ. Στο υποπεδίο με τίτλο «Προς Εξωτερικό» συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων (αριθμός) που προέρχονται από την αντίστοιχη Περιφέρεια και έχουν προορισμό το ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ.
Το σύνολο του ΠΛΗΘΟΥΣ των ταχ. αντικειμένων "Προς Εσωτερικό" πρέπει να ισούται με το άθροισμα των ερωτήσεων 2.1 + 2.2. Δηλ. Σύνολο Πίνακα 5 (προς εσωτερικό) = 2.1 + 2.2	
Το σύνολο του ΠΛΗΘΟΥΣ των ταχ. αντικειμένων "Προς Εξωτερικό" πρέπει να ισούται με το άθροισμα των ερωτήσεων 2.3 + 2.4. Δηλ. Σύνολο Πίνακα 5 (προς εξωτερικό) = 2.3 + 2.4	

Πίνακας 6	ΠΛΗΘΟΣ ταχ. αντικειμένων προορισμού ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ, που παραλήφθηκαν στο εσωτερικό προς επίδοση στο εξωτερικό ανά Ζώνη εξωτερικού, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παρέλαβαν τα ταχ. αντικείμενα από τον αποστολέα).
6.1-6.7	Στα υποπεδία με τίτλο «ΑΠΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΡΟΣ: (Ζώνη προορισμού)» είναι αναγραμμένες οι επτά (7) ζώνες προορισμού της Υφηλίου. Στα υποπεδία με τίτλο «Πλήθος Ταχ. Αντικειμένων» συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων που παραλήφθηκαν στο εσωτερικό και έχουν ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ την αντίστοιχη ΖΩΝΗ της Υφηλίου.
Το σύνολο του ΠΛΗΘΟΥΣ των ταχ. αντικειμένων του Πίνακα 6 πρέπει να ισούται με το σύνολο του πλήθους των αντικειμένων "Προς Εξωτερικό" του Πίνακα 5. Δηλ. Σύνολο Πίνακα 6 = Πίνακα 5 (εξωτερικό)	

Πίνακας 7	ΟΓΚΟΣ ταχ. αντικειμένων ανά ζώνη προέλευσης ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ, προς επίδοση στο εσωτερικό, ανεξάρτητα αν διακινήθηκαν ΑΥΤΟΝΟΜΑ ή ΣΥΝΔΥΑΣΜΕΝΑ (Να συμπληρωθεί ΜΟΝΟ από τις ταχ. επιχειρήσεις που παραλαμβάνουν τα ταχ. αντικείμενα στα σημεία εισόδου της χώρας)
7.1-7.7	Στα υποπεδία με τίτλο «ΑΠΟ (Ζώνη προέλευσης) ΠΡΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ:» είναι αναγραμμένες οι επτά (7) ζώνες προέλευσης της Υφηλίου. Στα υποπεδία με τίτλο «Πλήθος Ταχ. Αντικειμένων παραληφθέντων στα σημεία εισόδου της χώρας» συμπληρώνεται το πλήθος Ταχυδρομικών Αντικειμένων & Δεμάτων (αριθμός) που έχουν ως ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ την αντίστοιχη ΖΩΝΗ της Υφηλίου.
Το σύνολο του ΠΛΗΘΟΥΣ των ταχ. αντικειμένων του Πίνακα 7 πρέπει να ισούται με το άθροισμα των ερωτήσεων 2.5 + 2.6. Δηλ. Σύνολο Πίνακα 7 = 2.5 + 2.6	

Πίνακας 8	Στοιχεία Δικτύου
8.1	Συμπληρώνεται ο αριθμός των άλλων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια που είναι ΕΝΤΑΓΜΕΝΕΣ στο Δίκτυο της Ταχυδρομικής Επιχείρησης που ερωτάται.
8.2	Συμπληρώνεται ο αριθμός των άλλων Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων ΜΕ Γενική Άδεια που είναι ΕΝΤΑΓΜΕΝΕΣ στο Δίκτυο της Ταχυδρομικής Επιχείρησης που ερωτάται.

Πίνακας 9	Απασχολούμενο προσωπικό, στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυο της, στις 31/12/2009. (Η απασχόληση νοείται μόνον στις ταχυδρομικές υπηρεσίες και όχι σε τυχόν άλλες εργασίες της επιχείρησης).
9.1	Το πεδίο αφορά το απασχολούμενο προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ και είναι χωρισμένο σε δύο (2) Κατηγορίες: «Διανομένων» (δηλ. Οδηγών) και «Λοιπού Προσωπικού» (δηλ. Προσωπικό Διοίκησης, Εμπορίας, Διαλογής, Ταξινόμησης). Επίσης οι εν λόγω κατηγορίες είναι χωρισμένες σε τρεις υποκατηγορίες «Ανώτατης Εκπαίδευσης», «Μέσης Εκπαίδευσης» και «Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης».
9.1.1	Συμπληρώνεται αντίστοιχα τον αριθμό του απασχολούμενου προσωπικού (ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ) «Διανομένων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης της Ταχυδρομικής επιχείρησης.
9.1.2	Συμπληρώνεται αντίστοιχα τον αριθμό του απασχολούμενου προσωπικού (ΠΛΗΡΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ) «Διανομένων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης του Υπολοίπου Δικτύου.
9.2	Το πεδίο αφορά το απασχολούμενο προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ και είναι χωρισμένο σε δύο (2) Κατηγορίες: «Διανομένων» (δηλ. Οδηγών) και «Λοιπού Προσωπικού» (δηλ. Προσωπικό Διοίκησης, Εμπορίας, Διαλογής, Ταξινόμησης). Επίσης οι εν λόγω κατηγορίες είναι χωρισμένες σε τρεις υποκατηγορίες «Ανώτατης Εκπαίδευσης», «Μέσης Εκπαίδευσης» και «Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης».
9.2.1	Συμπληρώνεται αντίστοιχα τον αριθμό του απασχολούμενου προσωπικού (ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ) «Διανομένων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης της Ταχυδρομικής επιχείρησης.
9.2.2	Συμπληρώνεται αντίστοιχα τον αριθμό του απασχολούμενου προσωπικού (ΜΕΡΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ) «Διανομένων» ή/ και «Λοιπού Προσωπικού» Ανώτατης ή/ και Μέσης ή/ και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης του Υπολοίπου Δικτύου.

Πίνακας 10	Κτιριακή υποδομή, ταχ. επιχ/σης & του δικτύου της, στις 31/12/2009.
10.1	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των Συστεγασμένων Καταστημάτων Ταχυμεταφορών & Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν τα Συστεγασμένα Καταστήματα Ταχυμεταφορών & Κέντρων Διαλογής της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των Συστεγασμένων Καταστημάτων Ταχυμεταφορών & Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου (εφόσον υπάρχει).
10.2	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν τα Κέντρα Διαλογής (που ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ χρησιμοποιούνται ως τέτοια) της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των Κέντρων Διαλογής και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου (εφόσον υπάρχει).
10.3	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των Καταστημάτων Ταχυμεταφορών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν τα Καταστήματα Ταχυμεταφορών (που ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ χρησιμοποιούνται ως τέτοια) της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των Καταστημάτων Ταχυμεταφορών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου (εφόσον υπάρχει).
10.4	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των αποθηκών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα που καλύπτουν οι αποθήκες της Ταχυδρομικής Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των αποθηκών και τα συνολικά τετραγωνικά μέτρα του Υπόλοιπου Δικτύου (εφόσον υπάρχουν).

Πίνακας 11	Μεταφορικά μέσα ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2009.
11.1	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των αυτοκινήτων (ωφέλιμου φορτίου έως (1) τόνο) που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των αυτοκινήτων του Υπόλοιπου Δικτύου της.
11.2	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των δικύκλων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των δικύκλων του Υπόλοιπου Δικτύου της.
11.3	Συμπληρώνεται α) ο αριθμός των λοιπών οχημάτων (ωφέλιμου φορτίου μεγαλύτερου του (1) τόνου) που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της Ταχ. Επιχείρησης, και β) ο αριθμός των λοιπών οχημάτων Υπόλοιπου Δικτύου της.

Πίνακας 12	Ανάλυση Πελατών (μετρητοίς / με σύμβαση) ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2009.
12.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχ. αντικειμένων και τα συνολικά έσοδα (ποσό σε €) που προέκυψαν από ανάλυση του κύκλου εργασιών για πελάτες μετρητοίς (χωρίς σύμβαση).
12.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των ταχ. αντικειμένων και τα συνολικά έσοδα (ποσό σε €) που προέκυψαν από ανάλυση του κύκλου εργασιών για πελάτες με σύμβαση. Ως πελάτες με σύμβαση λογίζονται αυτοί με τους οποίους η επιχείρηση διατηρεί σταθερή σχέση συνεργασίας και στις μεταξύ τους συναλλαγές εφαρμόζεται ειδικό τιμολόγιο εκτός του επισημού τιμοκαταλόγου της επιχείρησης.
Το σύνολο του ΠΛΗΘΟΥΣ και των ΕΣΟΔΩΝ των ταχ. αντικειμένων του Πίνακα 12 πρέπει να ισούται με το πλήθος αντικειμένων και τα έσοδα της ερώτησης 1.1. Δηλ. 12.1 + 12.2 = 1.1 (πλήθος και έσοδα)	

Πίνακας 13	Ετήσιος κύκλος εργασιών πελατών με συμβάσεις ταχ. επιχείρησης & του δικτύου της, στις 31/12/2009.
13.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων και τα αντίστοιχα Έσοδα από συμβάσεις με έσοδα από 0 έως 30.000 €.
13.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων και τα αντίστοιχα Έσοδα από συμβάσεις με έσοδα από 30.001 € έως 130.000 €.
13.3	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.Αντικειμένων και τα αντίστοιχα Έσοδα από συμβάσεις με έσοδα από 130.001 και πάνω.
Το σύνολο του ΠΛΗΘΟΥΣ και των ΕΣΟΔΩΝ των ταχ. αντικειμένων του Πίνακα 13 πρέπει να ισούται με το πλήθος αντικειμένων και τα έσοδα της ερώτησης 12.2. Δηλ. 13.1 + 13.2 + 13.3 = 12.2 (πλήθος και έσοδα)	

Πίνακας 14	Αιτήσεις αποζημιώσεων που υπεβλήθησαν στην ταχ. επιχείρηση & το δίκτυό της και τρόποι επίλυσης διαφορών
14.1	Το πεδίο αφορά το ΕΙΔΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ που οδήγησαν σε Αίτηση αποζημίωσης και είναι χωρισμένο σε τρεις (3) Κατηγορίες: «Απώλεια», «Ζημιά» και «Καθυστέρηση».
14.1.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.αντικειμένων για τα οποία υποβλήθηκαν Αιτήσεις αποζημίωσης και αφορούσαν περιπτώσεις «Απώλειας» και αντίστοιχα το ποσό αποζημίωσης που κατέβαλε η ταχυδρομική επιχείρηση.
14.1.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.αντικειμένων για τα οποία υποβλήθηκαν Αιτήσεις αποζημίωσης και αφορούσαν περιπτώσεις «Ζημιάς» και αντίστοιχα το ποσό αποζημίωσης που κατέβαλε η ταχυδρομική επιχείρηση.
14.1.3	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.αντικειμένων για τα οποία υποβλήθηκαν Αιτήσεις αποζημίωσης και αφορούσαν περιπτώσεις «Καθυστέρησης» και αντίστοιχα το ποσό αποζημίωσης που κατέβαλε η ταχυδρομική επιχείρηση.
14.2	Το πεδίο αφορά τον ΤΡΟΠΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ που προήλθαν από Αίτηση αποζημίωσης και είναι χωρισμένο σε τέσσερις (4) Κατηγορίες: «Φιλικός Διακανονισμός», «Επίλυση μέσω Ε.Ε.Διαφορών», «Διακανονισμός μέσω Ε.Ε.Τ.Τ.» και «Δικαστική επίλυση» .
14.2.1	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.αντικειμένων για τα οποία υποβλήθηκαν Αιτήσεις αποζημίωσης και και επιλύθηκαν μέσω «Φιλικού Διακανονισμού» και αντίστοιχα το ποσό αποζημίωσης που κατέβαλε η ταχυδρομική επιχείρηση.
14.2.2	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.αντικειμένων για τα οποία υποβλήθηκαν Αιτήσεις αποζημίωσης και και επιλύθηκαν μέσω «Ε.Ε.Διαφορών» και αντίστοιχα το ποσό αποζημίωσης που κατέβαλε η ταχυδρομική επιχείρηση.
14.2.3	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.αντικειμένων για τα οποία υποβλήθηκαν Αιτήσεις αποζημίωσης και και επιλύθηκαν βάσει «Διακανονισμού μέσω Ε.Ε.Τ.Τ.» και αντίστοιχα το ποσό αποζημίωσης που κατέβαλε η ταχυδρομική επιχείρηση.
14.2.4	Συμπληρώνεται το πλήθος των Ταχ.αντικειμένων για τα οποία υποβλήθηκαν Αιτήσεις αποζημίωσης και και επιλύθηκαν μέσω «Δικαστικής επίλυσης» και αντίστοιχα το ποσό αποζημίωσης που κατέβαλε η ταχυδρομική επιχείρηση.
Το σύνολο του ΠΛΗΘΟΥΣ και των ΕΣΟΔΩΝ των ταχ. αντικειμένων του Πίνακα 13 πρέπει να ισούται με το πλήθος αντικειμένων και τα έσοδα της ερώτησης 12.2. Δηλ. 13.1 + 13.2 + 13.3 = 12.2 (πλήθος και έσοδα)	

Πίνακας 15	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΣΟΔΩΝ - ΔΑΠΑΝΩΝ της ταχυδρομικής επιχείρησης (EUROSTAT)
15.1	Το σύνολο των εσόδων πρέπει να ισούται με το σύνολο των εσόδων του Πίνακα 1.
15.2	Συμπληρώνεται ανάλογα στο αντίστοιχο υποπεδίο το σύνολο των εξόδων - δαπανών που πραγματοποιήθηκαν εντός του 2009 και οι οποίες αφορούν την παροχή ταχυδρομικών και συναφών υπηρεσιών της επιχείρησης .

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Ερώτηση 1	Τι ποσοστό του κύκλου εργασιών σας προέρχεται από τους ακόλουθους τομείς;
	Για κάθε τομέα που δίδεται συμπληρώνετε αντίστοιχα το ποσοστό που αντιπροσωπεύει ως προς το <u>συνολικό όγκο των αντικειμένων</u> και ως προς το <u>συνολικό ποσό των εσόδων</u> της επιχείρησής. Το άθροισμα των ποσοστών κάθε μίας από τις δύο στήλες (όγκος αντικειμένων και έσοδα) πρέπει να ισούται με το 100%.
1.1	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) πελατών που ανήκουν στο «Δημοσίου Τομέα».
1.2	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) πελατών που ανήκουν στον τομέα των «Υπηρεσιών» (π.χ Τράπεζες).
1.3	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) πελατών που ανήκουν στον τομέα του «Εμπορίου».
1.4	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) πελατών που ανήκουν στον τομέα της «Βιομηχανίας(περιλαμβ. ο Αγροτικός Τομέας)».
1.5	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) πελατών «Λιανικής» (Καταναλωτές-Πολίτες).

Ερώτηση 2	Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;
	Για κάθε κατηγορία πελατών συμπληρώνεται αντίστοιχα το ποσοστό που αντιπροσωπεύουν ως προς το <u>συνολικό όγκο των αντικειμένων</u> και ως προς το <u>συνολικό ποσό των εσόδων</u> της επιχείρησής. Το άθροισμα των ποσοστών κάθε μίας από τις δύο στήλες (όγκος αντικειμένων και έσοδα) πρέπει να ισούται με το 100%.
2.1	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Τραπεζοασφαλιστικοί Οργανισμοί».
2.2	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Διαφημιστικές Εταιρείες».
2.3	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι επιχειρήσεις «Επικοινωνιών/Τηλεπικοινωνιών».
2.4	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Τουριστικές/ Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις».
2.5	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Εκδόσεις/ Εκδοτικοί Οίκοι».
2.6	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Φαρμακοβιομηχανίες».
2.7	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Εταιρείες Πληροφορικής».
2.8	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Ναυτιλιακές επιχειρήσεις».
2.9	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «ΙΔΙΩΤΕΣ».
2.10	Συμπληρώνονται τα ποσοστά όγκου και εσόδων (%) που αντιπροσωπεύουν οι «Άλλοι Πελάτες». Διευκρινίστε.

Ερώτηση 3	Βαθμολογίστε τους ακόλουθους παράγοντες ανάλογα με το πόσο σημαντικούς τους θεωρείται για τον προσδιορισμό της ζήτησης των υπηρεσιών σας.
3.1	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας ανάλογα με το πόσο σημαντική είναι η «Τιμή Προϊόντος» στον προσδιορισμό ζήτησης των υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρησή.
3.2	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας ανάλογα με το πόσο σημαντικό είναι το «Εισοδηματικό επίπεδο πελατών» στον προσδιορισμό ζήτησης των υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρησή.
3.3	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας ανάλογα με το πόσο σημαντική είναι η «Αξιοπιστία επιχείρησής» στον προσδιορισμό ζήτησης των υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρησή.
3.4	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας ανάλογα με το πόσο σημαντική είναι η «Εξυπηρέτηση πελατών» στον προσδιορισμό ζήτησης των υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρησή.

Ερώτηση 4	Ζητείται η ποσοστιαία κατανομή του κόστους της επιχείρησής σας αναφορικά με τους κυριότερους παράγοντες κόστους των ταχ. επιχειρήσεων.
4.1	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) επί του συνολικού κόστους που αντιπροσωπεύουν για την επιχείρησή τα «Μεταφορικά Μέσα» (π.χ. έξοδα κίνησης, συντήρησης, κ.λπ. των μεταφορικών μέσων της επιχείρησής).
4.2	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) επί του συνολικού κόστους που αντιπροσωπεύει για την επιχείρησή το κόστος των «Αμοιβών προσωπικού».
4.3	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) επί του συνολικού κόστους που αντιπροσωπεύουν για την επιχείρησή τα «Λειτουργικά έξοδα».
4.4	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) επί του συνολικού κόστους που αντιπροσωπεύει για την επιχείρησή το κόστος του «Τεχνολογικού εξοπλισμού (Η/Υ, Εξοπλισμός Αυτοματοποίησης κ.λπ.)».
4.5	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) επί του συνολικού κόστους που αντιπροσωπεύουν για την επιχείρησή τα «Λοιπά έξοδα». Διευκρινίστε.

Ερώτηση 5	Ζητείται να δηλώσετε ποια είναι η τεχνολογική υποδομή που διαθέτει η επιχείρησή σας.
5.1	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρησή διαθέτει «SCANNER για διανομείς».
5.2	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρησή διαθέτει «Πληροφοριακά συστήματα εκτός Ε.Σ.Π.Ε.Τ.Α.».
5.3	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρησή διαθέτει «Συστήματα διαλογής» (νοούνται τα αυτοματοποιημένα συστήματα διαλογής)
5.4	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρησή διαθέτει «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών (Call Center)».
5.5	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρησή διαθέτει κάποια «Άλλη» τεχνολογική υποδομή. Διευκρινίστε.

Ερώτηση 6	Έχετε σύμβαση με αντίστοιχες ταχ. εταιρείες του εξωτερικού;
	Επιλέγεται «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ» ανάλογα αν η επιχείρησή έχει σύμβαση με αντίστοιχες εταιρείες του εξωτερικού οι οποίες ΔΕΝ έχουν παρουσία στην Ελλάδα.

Ερώτηση 7	Βαθμολογείτε τους ακόλουθους παράγοντες ανάλογα με το πόσο σημαντικούς τους θεωρείται ως προς τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά (εκτός καθολικής υπηρεσίας).
7.1	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο «Ανταγωνισμός τιμών» για τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην ταχυδρομική αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησής.
7.2	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο «Ανταγωνισμός ποιότητας υπηρεσιών» για τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησής.
7.3	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο «Ανταγωνισμός ποικιλίας προϊόντων» για τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησής.
7.4	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο «Ανταγωνισμός διαφήμισης» για τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησής.
7.5	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Διαπραγματευτική δύναμη πελατών» για τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησής.
7.6	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Διαπραγματευτική δύναμη προμηθευτών» για τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησής.
7.7	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Απειλή από υποκατάστατα προϊόντα» για τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησής.
7.8	Πόσο σημαντικός πιστεύετε ότι είναι ο «Κίνδυνος εισόδου από άλλες επιχειρήσεις» για τον προσδιορισμό της μορφής του ανταγωνισμού στην ταχ. αγορά κατά την εκτίμηση της επιχείρησής.

Ερώτηση 8	Βαθμολογείτε τους ακόλουθους παράγοντες ανάλογα με το πόσο σημαντικούς τους θεωρείται για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.
8.1	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Ανάγκη ανάπτυξης δικτύου» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.
8.2	Πόσο σημαντικές πιστεύετε ότι είναι οι «Συνεργασίες / Συνέργιες» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.
8.3	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Εξειδικευμένη Εξυπηρέτηση Πελατών» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.
8.4	Πόσο σημαντική πιστεύετε ότι είναι η «Παροχή Καινοτόμων Προϊόντων - Λύσεων» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.

Ερώτηση 9	Βαθμολογείτε τους ακόλουθους παράγοντες ανάλογα με το πόσο σημαντικούς τους θεωρείται ως εμπόδια για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.
9.1	Πόσο σημαντικό εμπόδιο είναι κατά την εκτίμηση σας το «Τιμολόγιο» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.
9.2	Πόσο σημαντικό εμπόδιο είναι κατά την εκτίμηση σας η «Ποιότητα Υπηρεσιών» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.
9.3	Πόσο σημαντικό εμπόδιο είναι κατά την εκτίμηση σας η «Συνήθεια πελατών / Άρνηση για αλλαγή» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.
9.4	Πόσο σημαντικό εμπόδιο είναι κατά την εκτίμηση σας η «Εμπιστοσύνη στον πάροχο - Ανταγωνιστή» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.
9.5	Πόσο σημαντικό εμπόδιο είναι κατά την εκτίμηση σας η «Χρονική Συγκυρία – Λοιποί λόγοι» για την αύξηση του μεριδίου αγοράς της επιχείρησής σας.

Ερώτηση 10	Ποια είναι τα προβλήματα και οι αδυναμίες της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών; Ζητείται βαθμολόγηση βάσει κλίμακας 1-5.
10.1	Πόσο σημαντικό πρόβλημα ή αδυναμία της αγοράς, είναι κατά την εκτίμηση σας η «Συμπύεση του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών».
10.2	Πόσο σημαντικό πρόβλημα ή αδυναμία της αγοράς, είναι κατά την εκτίμηση σας η «Δράση μη αδειοδοτημένων ταχ. Επιχειρήσεων».
10.3	Πόσο σημαντικό πρόβλημα ή αδυναμία της αγοράς, είναι κατά την εκτίμηση σας τα «Εναλλακτικά Δίκτυα Μεταφορών».
10.4	Πόσο σημαντικό πρόβλημα ή αδυναμία της αγοράς, είναι κατά την εκτίμηση σας τα «Κόστη Λειτουργίας / Μεταφοράς».

Ακολουθεί ελεύθερος πίνακας για γενικές παρατηρήσεις της επιχείρησής.