



Zapytaj klienta, jak było — zanim powie to komuś innemu

Ocena wizyty jednym kliknięciem, niska ocena od razu wraca do biura.

W cenie programu · moduł włączasz sam · bez aplikacji u klienta

Serwisant wyjechał, zlecenie zamknięte — i na tym się zwykle kończy. Nie wiadomo, czy klient był zadowolony, dopóki nie zadzwoni z pretensją albo nie napisze czegoś w internecie. Teraz program pyta go sam: po zamkniętym zleceniu wysyła krótką wiadomość z adresem, pod którym klient stawia gwiazdki. Jedno kliknięcie, bez logowania, bez podawania danych. Funkcja jest w cenie programu i włączasz ją sam, w ustawieniach — bez kontaktu z nami i bez dopłaty.

1 Zamykasz zlecenie

Program sam układa prośbę w kolejce — domyślnie na trzy godziny po wizycie.

2 Klient dostaje SMS

Krótką wiadomość z adresem. Tylko w godzinach 8–19 i nie częściej niż raz na 90 dni.

3 Stawia gwiazdki

Strona otwiera się w telefonie. Może dopisać kilka słów albo przejść do opinii w Google.

4 Niska ocena wraca

Ocena 3 lub niższa zakłada w biurze sprawę z komentarzem klienta i terminem na pojutrze.

To widzi klient w telefonie

Jak oceniasz naszą wizytę?

Jedno kliknięcie wystarczy. Nie musisz nic podawać.



CHCESZ COŚ DODAĆ? (nieobowiązkowe)

Co poszło dobrze, a co można poprawić?

0 / 1000

Wyślij ocenę

Możesz też od razu wystawić nam opinię publicznie — to pomaga innym wybrać serwis.

☆ [Wystaw opinię w Google](#)

[Nie chcę dostawać takich wiadomości](#)

Jedna strona, jedno pytanie. Nagłówek z nazwą i logo Twojej firmy, pięć gwiazdek, miejsce na komentarz — i tyle. Klient nie zakłada konta, nie podaje nazwiska, nie instaluje aplikacji.

- Działa w każdym telefonie — także gdy przeglądarka ma wyłączone skrypty.
- Ocenę można poprawić: klient wraca pod ten sam adres i zmienia zdanie.
- Adres jest ważny 30 dni, potem przestaje cokolwiek pokazywać.
- Pod spodem odnośnik „Nie chcę dostawać takich wiadomości” — klient wypisuje się sam, jednym kliknięciem.



Gwiazdki, komentarz i — jeśli chcesz — opinia w Google

Jak oceniasz naszą wizytę?

Jedno kliknięcie wystarczy. Nie musisz nic podawać.



Dobrze

CHCESZ COŚ DODAĆ? (nieobowiązkowe)

Co poszło dobrze, a co można poprawić?

0 / 1000

Wyślij ocenę

Możesz też od razu wystawić nam opinię publicznie — to pomaga innym wybrać serwis.

☆ **Wystaw opinię w Google**

[Nie chcę dostawać takich wiadomości](#)

Pod gwiazdkami program dopisuje słowem, co znaczy zaznaczona ocena. Komentarz jest nieobowiązkowy — ale to właśnie z niego dowiesz się, co poprawić.

Opinia publiczna

Wklej w ustawieniach link ze swojego Profilu Firmy w Google („Poproś o opinie”), a pod gwiazdkami pojawi się przycisk prowadzący prosto do wystawienia opinii. Program przyjmuje wyłącznie adresy Google — nie da się tam wpisać czegokolwiek innego.

- Przycisk widzi KAŻDY klient, niezależnie od tego, ile gwiazdek zaznaczył. Pokazywanie go tylko zadowolonym jest wbrew zasadom Google — i nieuczciwe wobec ludzi, którzy te opinie czytają.
- Liczymy kliknięcia, nie treść: co klient napisze w Google, zostaje między nim a Google.

W oknie zlecenia widać, co się dzieje



Pasek pokazuje, kiedy prośba pójdzie, a potem — jaką ocenę wystawił klient i co napisał. Dopóki wiadomość nie wyszła, jednym kliknięciem („nie wysyłaj”) zatrzymasz ją: biuro czasem wie o wizycie coś, czego nie wie program.

Pytamy po wizytach

Rodzaje zleceń, po których pytamy, zaznaczasz sam. Reklamacja albo zlecenie biurowe prośby nie wyśle.

Jedna prośba na zlecenie

Nawet gdy zlecenie zamyka się kilka razy — z panelu, z tablicy, z aplikacji — klient dostanie jedną wiadomość.

Znacznik wyklucza

Pojedynczą wizytę wykluczysz znacznikiem zlecenia (np. „sprawa sporna”) — bez zmieniania ustawień.



Niezadowolony klient trafia na biurko, nie do internetu

Ocena 3 lub niższa zakłada w skrzynce „Zgłoszenia i sprawy” pozycję „Niska ocena wizyty” — z komentarzem klienta, odnośnikiem do zlecenia i terminem na pojutrze. Możesz wskazać, na kogo ma trafiać. Telefon następnego dnia rano potrafi zamienić złą opinię w lojalnego klienta.

☒ **Niska ocena wizyty**

2026-09-10 15:51

Od klienta (link) · ocena wizyty

Nowe

☐ po terminie: 12 wrz

Adam Szymański

USTERKA

Klient ocenił wizytę na 3/5 (zlecenie 2026/1567).
Komentarz klienta: Serwisant się spieszył, nie zdążyłem dopytać o ustawienia.
Warto oddzwonić i zapytać, co poszło nie tak.

ZLECENIE

☒ 2026/1567

☒ Przyjmij → nowe zlecenie

☐ Szczegóły

Sprawa wygląda jak każda inna w skrzynce — z tą różnicą, że założył ją klient, nie biuro. Dalej pracujesz jak zwykle: notatka, „Przyjmij → nowe zlecenie”, zamknięcie.

Próg ustawiasz sam

Domyślnie sprawa powstaje przy ocenie 3 lub niższej. Możesz zejść do dwóch gwiazdek albo wyłączyć zakładanie spraw.

Jedna sprawa na wizytę

Gdy klient poprawi ocenę w dół, druga taka sama sprawa nie powstanie.

Z imienia i nazwiska

Sprawa wisi przy kliencie i przy zleceniu — widać, kto był na wizycie i czego dotyczyła.

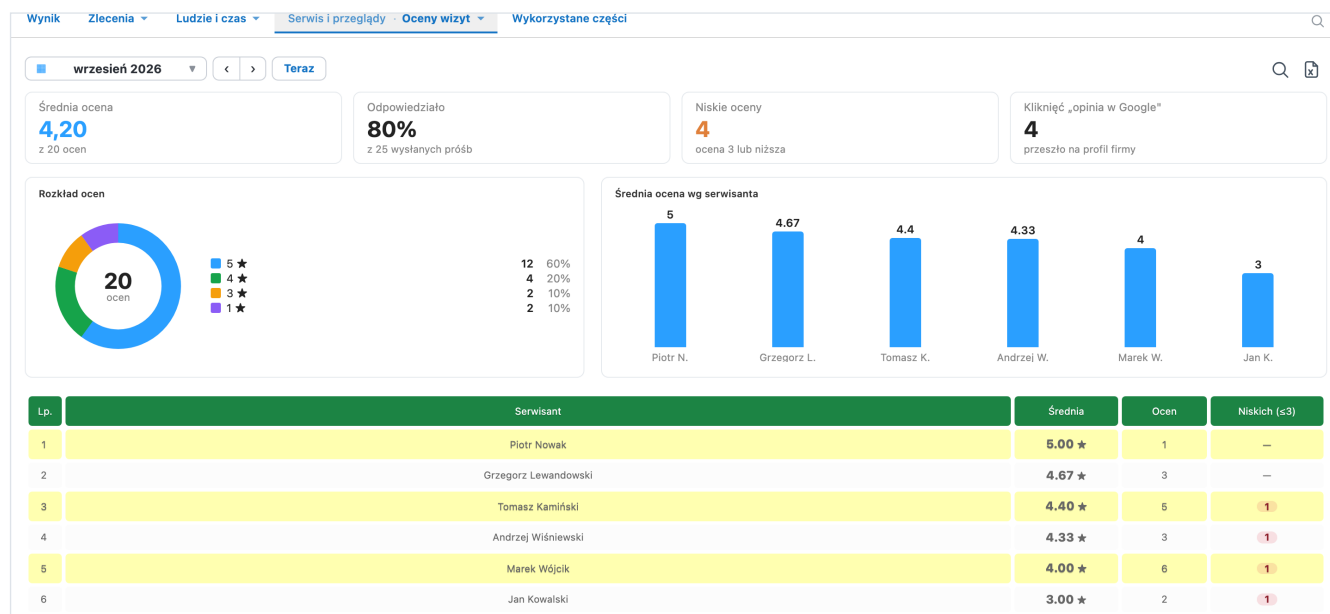
Po co to komu

Klient, który jest niezadowolony i nikt się do niego nie odezwie, opowiada o tym dalej — sąsiadowi, administracji, czasem w internecie. Ten sam klient, do którego zadzwonisz następnego dnia, zwykle zostaje. Prośba o ocenę nie jest ankietą dla statystyki: jest sposobem, żeby dowiedzieć się pierwszy.



Wiesz, jak Cię oceniają — i kto

Raport „Oceny wizyt” zbiera wszystko w jednym miejscu: średnią, rozkład gwiazdek, wyniki poszczególnych serwisantów i komentarze klientów. Zakres dat wybierasz jak w pozostałych raportach.



Zakres dat wybierasz jak w pozostałych raportach; całość wyeksportujesz do arkusza.

NISKIE OCENY — WARTO ODDZWONIĆ				
Data	Ocena	Serwisant	Komentarz klienta	Sprawa
12.09.2026	1/5	Marek Wójcik	Druga wizyta w tej sprawie i dalej to samo.	nr 32
12.09.2026	3/5	Andrzej Wiśniewski	Serwisant się spieszył, nie zdążyłem dopytać o ustawienia.	nr 33
11.09.2026	1/5	Jan Kowalski	Druga wizyta w tej sprawie i dalej to samo.	nr 34
10.09.2026	3/5	Tomasz Kamiński	Serwisant się spieszył, nie zdążyłem dopytać o ustawienia.	nr 35

Pod tabelą raport wypisuje jeszcze niskie oceny z komentarzem i numerem założonej sprawy — oraz, niżej, wszystkie komentarze klientów z tego okresu.

Ilmu odpowiada

Procent liczony z wysłanych próśb, nie ze wszystkich zleceń — widać, czy treść wiadomości działa.

Kto ma najlepsze oceny

Średnia i liczba ocen per serwisant. Ranking zostaje w biurze — aplikacja serwisanta go nie pokazuje.

Czemu nie poszło

Przy zleceniach bez prośby widać powód: brak zgody, brak komórki, rodzaj zlecenia albo decyzja biura.



Najpierw zgoda — bez niej nie wyjdzie ani jedna wiadomość

Prośba o ocenę jest informacją handlową, więc program wysyła ją wyłącznie klientom, przy których zapisana jest zgoda. Po aktualizacji nie ma jej nikt — i to jest zamierzone. Zgód nie ustawia za Ciebie żaden automat: to Ty wiesz, od kogo je masz.

ZGODA NA WIADOMOŚCI HANDLOWE

Stan

Zgoda

Podstawa zgody

Papierowe formularze zgód 2023–2025

Ostatnia zmiana: 08.05.2026 16:45 · Papierowy formularz

08.05.2026 16:45 **Zgoda** Papierowy formularz

Papierowe formularze zgód 2023–2025

W karcie klienta: stan, podstawa i historia zmian.

To historia jest dowodem zgody, więc każda zmiana zostawia w niej ślad — z datą, źródłem i osobą.

- Masz papierowe formularze? Zaznacz klientów na liście i użyj „Seryjna edycja danych” → „Zgoda na wiadomości handlowe”. Podstawę wpisujesz raz, trafia do historii każdego z nich.
- Klient, który kliknie „Nie chcę dostawać takich wiadomości”, dostaje stan „wypisany” — i program przestaje mu pisać.
- Powiadomienia o zleceniach zostają: potwierdzenie terminu wizyty czy karta zlecenia to nie są wiadomości handlowe.

Włączasz w trzech miejscach

Dane firmy

Firma Moduły Powiadomienia **Opinie po wizycie** Portal Przedziały godzinowe Oddziały

PROŚBA O OCENĘ WIZYT

Kiedy pytamy o ocenę

Osobną wiadomością po wizycie

Wyślij 3 godzin po zamknięciu zlecenia, nie pytaj tego samego klienta częściej niż co 90 dni.

Prośba wychodzi tylko w godzinach 8–19 i tylko do klientów, którzy mają zgodę na wiadomości handlowe (karta klienta → „Zgoda na wiadomości handlowe”). Rodzaje zleceń, po których pytamy, zaznaczasz w Ustawieniach → Rodzaje zleceń.

Czym pytamy

Pierwszy aktywny szablon „Prośba o opinię”

GDZIE KLIENT ZOSTAWIA OCENĘ

☒ Ocena w programie (gwiazdki na stronie) Klient klika gwiazdki na stronie otwartej linkiem i może dopisać komentarz. Oceny widać w raporcie „Oceny wizyt”.

Adres do opinii w Google

<https://g.page/r/DemoSerwisPrzykladowy/review>

Profil Firmy w Google → „Poproś o opinię” → skopiuj link. Przyjmujemy wyłącznie adresy Google. Puste pole = nie proponujemy opinii publicznej.

[Sprawdź adres](#)

NISKA OCENA

Załącz sprawę w skrzynce, gdy ocena jest 3 lub niższa (0 = nie zakładaj).

Sprawa dla

— wspólna skrzynka —

Sprawa dostaje termin na pojutrze i treść z komentarzem klienta — żeby ktoś oddzwonił, zanim niezadowolony klient napisze to samo publicznie.

NIE PYTAJ PRZY TYCH ZNACZNIKACH ZLECENIA

☐ Do wyceny

1. Ustawienia → Dane firmy → Moduły:

- w sekcji „Moduły, które włączasz sam” zaznacz „Opinie klientów po wizycie”. Dopiero wtedy pojawiają się zakładka ustawień, sekcja zgody w karcie klienta i raport „Oceny wizyt”. Wyłączenie niczego nie usuwa.

2. Zakładka „Opinie po wizycie”:

- sposób pytania: osobną wiadomością albo znacznikiem @OPINIA@ w „SMS-ie po wizycie”, który i tak wysyłasz;
- po ilu godzinach pytać i jak często wracać do tego samego klienta;
- adres do opinii w Google i próg, od którego zakładamy sprawę.

3. Ustawienia → Rodzaje zleceń:

- zaznacz rodzaje, po których pytamy — przeglądy i naprawy tak, reklamacje i zlecenia biurowe nie.

Zanim włączysz

Treść zgody i sposób jej zbierania warto uzgodnić z prawnikiem — to Ty jesteś nadawcą tych wiadomości. Program daje narzędzia: zapis zgody z podstawą, historię zmian i wypis jednym kliknięciem. Pytania: support@mobileserwis.pl.

Zrzuty pochodzą z programu na bazie przykładowej — nazwiska, oceny i komentarze są zmyślone.