

فرم ارزیابی میزان رضایتمندی مشتریان



مشخصات فردی	نام و نام خانوادگی :
	نام موسسه / شرکت / سازمان :
	شماره تماس :
	نحوه آشنایی با شرکت :

مشتری گرامی :

از آنجا که براساس خط مشی کیفیت و میزان رضایت مندی مشتریان از کالاها و خدمات شرکت از اهمیت ویژه ای برخوردار است ، لذا خواهشمند است در تکمیل این فرم نهایت دقت خود را مرقوم فرمائید.

ردیف	عوامل	ضعیف	متوسط	خوب	بسیار خوب	توضیحات
الف) کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده						
1	تنوع محصولات و خدمات ارائه شده					
2	شکل ظاهری محصول					
3	کیفیت بسته بندی محصولات					
4	کیفیت و خدمات ارائه شده نسبت به قیمت					
ب) قیمت						
1	قیمت محصول از نظر مقایسه با قیمت های مشابه بازار					
2	قیمت محصول از نظر امکانات و خدمات ارائه شده نسبت به دیگر شرکتها					
ج) ارسال کالا و خدمات						
1	تحویل به موقع کالا					
2	نحوه تحویل محصول از نظر بسته بندی،چیدمان و ...					
3	عملکرد شرکت در مقایسه با شرکتهای مشابه از نظر ارسال کالا					
د) احترام به مشتری						
1	نحوه برخورد پرسنل شرکت					
2	پاسخگویی به مشتری و دریافت درخواستها و شکایات وی					
3	نحوه پیگیری نظرات، پیشنهادات و انتقادات شما					
ح) رضایتمندی از واحد گارانتی و خدمات پس از فروش						
1	نحوه برخورد کارکنان واحد گارانتی و خدمات پس از فروش					
و) رضایتمندی از واحد فروش						
1	نحوه برخورد کارشناس فروش					
2	زمان انتظار جهت تماس با فروشنده					
3	رضایت از عملکرد کلی واحد فروش					

در صورتی که پیشنهادی در جهت بهبود عملکرد ما در ارائه کالاها و خدمات دارید و یا مطلبی مورد توجه شما بوده و در این پرسشنامه لحاظ نشده است آنرا در این قسمت مرقوم فرمائید :

کارشناس مربوطه :	تاریخ پیگیری :
------------------	----------------