



شماره:

تاریخ:

فرم نظرسنجی و پایش رضایت مشتری

شرکت محترم.....

پرسشنامه حاضر جهت "ارزیابی میزان رضایت مندی مشتریان شرکت" تدوین گردیده است. همکاری شما در پاسخ مناسب به سئوالات این پرسشنامه، گامی موثر در شناسایی نقاط قابل بهبود این شرکت بوده که افزایش رضایت مندی و بهبود تعامل را به دنبال خواهد داشت. از همکاری شما کمال تشکر را داریم

ردیف	مشخصه های ارزیابی	وضعیت از نظر مشتری					این قسمت توسط شرکت تکمیل میگردد	
		عالی	خوب	متوسط	بد	وزن مشخصه		
۱-	اطلاعات فنی ارایه شده در زمینه مشخصات محصول را چگونه ارزیابی می کنید؟					۴	وزن × امتیاز	
۲-	مدت زمان تحویل محصول از سوی شرکت صنعت روی زنگان را چگونه ارزیابی می کنید؟					۴	امتیاز	
۳-	عملکرد واحد بازرگانی شرکت صنعت روی زنگان در رابطه با خدمات این واحد را چگونه ارزیابی می کنید؟					۳		
۴-	عملکرد واحد مالی شرکت صنعت روی زنگان را چگونه ارزیابی می کنید؟					۲		
۵-	میزان دقت و سرعت شرکت در انجام تعهدات را چگونه ارزیابی می کنید؟					۴		
۶-	سرعت عمل پاسخگویی به مکاتبات و درخواست ها					۳		
۷-	برخورد کارمندان این شرکت با مشتریان در مذاکرات حضوری، تلفنی، مکاتبه ای و ... را چگونه ارزیابی می کنید؟					۳		
۸-	میزان پایبندی شرکت به اصول قراردادها را چگونه ارزیابی می کنید؟					۵		
۹-	رضایت مندی شما از تناسب سطح قیمت و خدمات ارایه شده به چه میزان می باشد؟					۳		
۱۰-	تمایل شما جهت خرید و دریافت مجدد خدمات از شرکت صنعت روی زنگان به چه میزان می باشد؟					۴		
۱۱-	در کل، خدمات ارایه شده در شرکت صنعت روی زنگان را چگونه ارزیابی میکنید؟					۳		
		جمع کل						

• به هریک از مشخصه های ارزیابی بر حسب اهمیت آنها وزنی از ۱ تا ۵ تعلق می گیرد.

• امتیاز عالی : ۴ خوب : ۳ متوسط : ۲ بد : ۱

نظرات و پیشنهادات مشتری :

نام و نام خانوادگی :

سمت :

تاریخ و امضاء :

محاسبه امتیاز نهایی نظر سنجی (این قسمت توسط واحد بازرگانی شرکت صنعت روی زنگان تکمیل می گردد)

جلسه مورد بررسی نتایج:

تاریخ ارایه :

خلاصه ای از موارد مطروحه در این زمینه (در صورت برگزاری جلسه) :