

فرم نظرسنجی از مشتریان خدمات (شرکت آریا صنعت بیشل ایرانیان)

1- به چه دلیل با مراکز خدمات پس از فروش تماس گرفته اید؟

(1) نصب (2) تعمیرات (6) سایر موارد

2- آیا بابت انجام تعمیرات هزینه ای پرداخت کرده اید؟ (1) بلی (0) خیر

3- (در صورت پاسخ مثبت به سوال 2) این هزینه بابت چه بود؟

(3) دستمزد تعمیرات (2) قطعات یدکی (1) هزینه های غیرمتعارف (طلب انعام و ...)

(9) نمی دانم (6) سایر موارد

4- آیا قبل از انجام تعمیرات حدود هزینه به شما اعلام شد؟ (1) بلی (0) خیر

5- آیا فاکتور تعمیرات صورت گرفته و قطعات تعویض شده به شما ارائه شد؟ (1) بلی (0) خیر

6- آیا ایراداتی که توسط شما مطرح گردید به طور کامل رفع گردید؟ (1) بلی (سوال 12 پرسیده شود) (0) خیر

7- علت عدم رفع ایرادات چه بود؟

(4) نبود قطعات یدکی مورد نیاز (3) کیفیت پایین قطعات یدکی (2) عدم تشخیص عیب (1) کیفیت نامناسب تعمیرات (9) نمی دانم

(6) سایر موارد

تا چه حد از خصوصیت مطرح شده رضایت دارید؟							خصوصیت	ردیف
مشمول نمی شود	نظری ندارم	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد		
	9	1	2	3	4	5	سهولت در برقراری تماس و دسترسی به مراکز خدمات پس از فروش شرکت	8
	9	1	2	3	4	5	مراجعه به موقع (خوش قولی)	9
	9	1	2	3	4	5	نحوه برخورد تعمیرکاران یا مسئول پذیرش	10
	9	1	2	3	4	5	آراستگی ظاهری تعمیرکاران یا مسئول پذیرش	11
	9	1	2	3	4	5	راهنمایی ها و آموزش های لازم در خصوص نحوه استفاده از محصول توسط سرویس کاران	12
	9	1	2	3	4	5	نحوه پاسخگویی به سوالات احتمالی	13
	9	1	2	3	4	5	کیفیت خدمات ارائه شده	14
	9	1	2	3	4	5	سرعت عمل در ارائه خدمات	15
	9	1	2	3	4	5	تناسب هزینه دریافتی با اقدامات انجام شده (در صورت دریافت هزینه)	16
	9	1	2	3	4	5	به طور کلی چه میزان از خدمات پس از فروش ارائه شده رضایت دارید؟	17

- 18- آیا تاکنون در خصوص نحوه ارائه خدمات پس از فروش شکایتی به شرکت مطرح کرده اید؟ (در خصوص مشتریان ناراضی) (1) بلی (0) خیر
- 19- (در صورت پاسخ مثبت به سوال 18) نحوه رسیدگی و پیگیری شکایات نهایتاً منجر به رضایت شما گردید؟ (1) بلی (0) خیر
- 20- در هنگام خرید محصول آیا ضمانت نامه فارسی تحویل شما شده است؟ (1) بلی (0) خیر
- 21- در هنگام خرید محصول آیا دفترچه راهنمای فارسی محصول تحویل شما شده است؟ (1) بلی (0) خیر

نظرات و پیشنهادات :

مشخصات مشتری

1. جنسیت (1) زن (2) مرد

2. سن (1) 20 سال و کمتر (2) 21 تا 30 سال (3) 31 تا 45 سال (4) 46 تا 60 سال (5) 61 به بالا

3. میزان تحصیلات (1) زیر دیپلم (2) دیپلم (3) فوق دیپلم (4) لیسانس (5) فوق لیسانس و بالاتر

4. شهر محل سکونت : 5. نام و نام خانوادگی مشتری :

6. تلفن تماس :

مشخصات محصول

7. نوع محصول : 8. شرکت سازنده :

9. تاریخ خرید : 10. وضعیت محصول : (1) گارانتی (0) خارج از گارانتی

توسط پرسشگر تکمیل گردد

تاریخ انجام مصاحبه : زمان شروع مصاحبه : زمان پایان مصاحبه : کد پرسشگر :

امضاء پرسشگر

اریا صنعت