

این فایل فقط برای مشاهده قسمتی از پرسشنامه می باشد.

برای خرید و دریافت فایل کامل ورد و قابل ویرایش این پرسشنامه

به داخل سایت مراجعه نماید.

پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتری مبتنی بر مدل سروکوال

با احترام پرسشنامه حاضر جهت سنجش میزان رضایت مشتریان شرکت و دریافت نظرات سازنده در جهت تأمین نظرات و ارج نهادن به مشتریان محترم طراحی گردید است.

ردیف	سوالات	بسیار ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	بسیار خوب
1	وضعیت ظاهری و آراستگی پرسنل واحد فروش					
2	برخورداری شرکت از تجهیزات و فناوری های جدید					
3	کیفیت پاسخهای ارائه شده و اقدامات اصلاحی جهت رفع شکایات					
4	پاسخگویی به موقع به شکایات					
5	قیمت محصولات شرکت در مقایسه با رقبا					
6	کیفیت کلی ارائه خدمات شرکت در مقایسه با رقبا					
7	کیفیت نحوه ارائه خدمات پس از فروش					
8	کیفیت اطلاعات ارائه شده در مورد محصول و ویژگیهای آن					
9	تسلط پرسنل واحد فروش بر مهارتهای فنی و ارتباطی					
10	پاسخگویی سریع به نیازهای مشتریان					
11	در اختیار قرار دادن به موقع اطلاعات و سیاستهای فروش مورد نیاز مشتریان					

==	===	===	===	===	=====	==
					نظم و دقت پرسنل شرکت در ارائه خدمات فروش	27
					علاقمندی پرسنل شرکت در ارائه خدمات فروش	28
					قابلیت اطمینان به کیفیت محصولات شرکت	29
					میزان تطابق مشخصات فنی محصولات با معیار پذیرش شما	30

نمره گذاری پرسشنامه:

بسیار خوب	متوسط	ضعیف	بسیار ضعیف	گزینه انتخابی
4	3	2	1	امتیاز