

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 رضایت مندی مشتریان

منظور از رضایت مشتری پرسشنامه 3 سوالی درزی و بهات (2018) می باشد که برای سنجش رضایت مشتری طراحی و تدوین شده است.

سوالات:

ردیف	سوالات	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد
1	=====	==	==	==	==	==
2	=====	==	==	==	==	==
3	این فروشگاه از شکایات مشتریان استقبال می کند و توجه ویژه ای به شکایات مشتریان دارد.					

نمره گذاری پرسشنامه:

نمره گذاری پرسشنامه بصورت طیف لیکرت 5 نقطه ای می باشد که برای گزینه های «خیلی کم»، «کم»، «متوسط»، «زیاد» و «خیلی زیاد» به ترتیب امتیازات 5، 4، 3، 2 و 1 در نظر گرفته می شود.

عنوان	خیلی کم	کم	تا حدودی	زیاد	خیلی زیاد
امتیاز	1	2	3	4	5

