

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 استاندارد عملکرد بانک

پرسشنامه استاندارد عملکرد بانک شامل 43 گویه و هدف آن ارزیابی عملکرد بانک در ارائه خدمات بانکی می باشد.

| سوالات | کاملا مخالفم | کاملا موافقم | مخالفم | نظری ندارم | کاملا موافقم |
|---|--------------|--------------|--------|------------|--------------|
| 1-این بانک به طور منظم رضایت مشتری را می سنجد | | | | | |
| 2-این بانک نیازهای مشتریان را درک می کند | | | | | |
| 3-این بانک باتوجه به رضایت مشتری هدف گذار می کند | | | | | |
| 4-این بانک،تلاش می کند تا برای مشتری ارزش ایجاد کند. | | | | | |
| 5-این بانک به طور کلی متعهد به ارائه خدمات مناسب به مشتری می باشد. | | | | | |
| 6-اگرمن سطح خدماتی که به مشتریان ارائه می کنم را بهبود دهم،پاداش دریافت می کنم. | | | | | |

| | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| | | | | | 7- پاداش هایی که من دریافت می کنم، مبتنی بر ارزیابی مشتریان از خدمات است. |
| | | | | | 8- کارکنان این بانک، برای خدمات خوبی که به مشتریان ارائه می کنند، پاداش دریافت می کنند. |
| | | | | | 9- کارکنان این بانک، برای برخورد اثر بخش با مسائل مشتری، پاداش دریافت می کنند. |
| | | | | | 10- من برای ایجاد رضایت در مشتریان شاکی، پاداش دریافت می کنم. |
| ===== | ===== | ===== | ===== | ===== | ===== |
| | | | | | 40- من از شرایط کاری خود، راضی هستم. |
| | | | | | 41- پاداش مالی که برای کارم دریافت می کنم، نسبتاً خوب است. |
| | | | | | 42- من از دریافتی هایم بابت کاری که انجام می دهم راضی هستم. |
| | | | | | 43- باتوجه به کاری که انجام می دهم، احساس می کنم که به طور عادلانه به من پرداخت می شود. |

نمره گذاری پرسشنامه:

بر اساس طیف لیکرت نمره گذاری شده است

| گزینه | کاملاً مخالفم | مخالفم | نظری ندارم | موافقم | کاملاً موافقم |
|--------|---------------|--------|------------|--------|---------------|
| امتیاز | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |