



فرم رضایت مشتری

پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان از فرآیند فروش و خدمات پس از فروش

نام نمایندگی

تاریخ



yyyy/mm/dd

تصورات کلی

توضیحات

۱. میزان رضایت از اطلاع رسانی لازم در خصوص شرایط فروش و خدمات پس از فروش

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد





توضیحات

۲. میزان رضایت از پیگیری پیشنهادات و انتقادات ارائه شده

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد

کیفیت محصول

توضیحات

۳. میزان رضایت از سهولت مونتاژ تایر

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد

توضیحات

۴. میزان رضایت از کیفیت پترن (گل) تایر با ذکر نوع تایر

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد





توضیحات

۵. میزان رضایت از وضعیت دوام نایر

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد



توضیحات

۶. میزان رضایت از هندلینگ نایر

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد



توضیحات

۷. میزان رضایت از راحتی سرنشین (کامفورت) نایر

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد



پشتیبانی و خدمات پس از فروش



توضیحات

۸. میزان رضایت از کیفیت ارائه سرویس

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد

توضیحات ۹. میزان رضایت از نمایندگی ارائه دهنده خدمات

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد

توضیحات ۱۰. میزان رضایت از مدت زمان پرداخت خسارت

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد

توضیحات ۱۱. میزان انطباق زمان اعلامی و زمان صرف شده در واحد پرداخت خسارت

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد



خیلی بد

توضیحات

۱۲. میزان انطباق هزینه تقریبی اعلامی و هزینه نهایی پرداخت شده

عالی

بسیار خوب

خوب

متوسط

بد

خیلی بد

توضیحات

۱۳. میزان رضایت از نحوه برخورد، صداقت و امانتداری

عالی

بسیار خوب

خوب

متوسط

بد

خیلی بد

توضیحات

۱۴. میزان رضایت از نحوه اطلاع رسانی درباره گارانتی

عالی

بسیار خوب

خوب

متوسط

بد

خیلی بد

توضیحات

۱۵. میزان رضایت از عدم دریافت هزینه های اضافی در نمایندگی



- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد

توضیحات ۱۶. میزان رضایت از نحوه دریافت و پاسخ به شکایات در نمایندگی

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد

توضیحات ۱۷. میزان رضایت از عمل به تعهدات مندرج در شرایط گارانتی

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد

توضیحات ۱۸. میزان رضایت از کفایت اطلاعات مندرج در کتابچه راهنما

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد



- بد
- خیلی بد

وفاداری مشتری

توضیحات

۱۹. میزان تمایل به خرید مجدد محصولات شرکت

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد

توضیحات

۲۰. میزان تمایل به معرفی محصولات شرکت به سایرین برای خرید

- عالی
- بسیار خوب
- خوب
- متوسط
- بد
- خیلی بد



ارسال