|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| شماره فرم: ............ | شرکت معدنی آهن آجینپرسشنامه ارزيابي رضايت مشتريان از محصول فرآیند فروش و خدمات پس از فروش |  |
| تلفن همراه مشتری:کد شناسایی مشتری : | تاریخ نظرسنجی: نام مشتری:  |
| میزان رضایت  | ضریب اهمیت | سوالات | ردیف | موضوع |
| بد 1 | متوسط 2 | خوب 3 | خیلی خوب4 | عالی5 | نظری ندارم |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از اطلاع رسانی لازم در خصوص شرایط فروش و خدمات پس از فروش | 1 | **تصورات کلی** |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از پیگیری پیشنهادات و انتقادات ارائه شده | 2 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت شما از کارکرد تایر ها از لحاظ مسافت چقدر است ؟ | 3 | **کیفیت محصول** |
|  |  |  |  |  |  |  | نظر شما در خصوص فرمان پذیری تایر ها | 4 |
|  |  |  |  |  |  |  | نظر شما در خصوص ترمز گیری تایر ها | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  | نظر شما در خصوص بالانس پذیری تایر ها  | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از دوام و طول عمر در قیاس با محصولات خارجی | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  | وضعیت ظاهري تایر | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  | وضعیت طول عمر تایر | 11 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از کیفیت ارائه سرویس  | 12 | **پشتیبانی و خدمات پس از فروش** |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از مدت زمان تعویض تایر | 13 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از مدت زمان پرداخت خسارت | 14 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان انطباق زمان اعلامی و زمان صرف شده در واحد پرداخت خسارت | 15 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از نحوه دریافت و پاسخ به شکایات در نمایندگی | 16 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از نحوه برخورد، صداقت و امانتداری  | 17 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از نحوه اطلاع رسانی درباره گارانتی  | 18 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از کفایت اطلاعات مندرج در کتابچه راهنما | 19 |
|  |  |  |  |  |  |  | قیمت محصولات در مقایسه با محصولات خارجی | 20 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان تمایل به خرید مجدد محصولات شرکت  | 21 | **وفاداری مشتریان** |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان تمایل به معرفی محصولات شرکت به سایرین برای خرید | 22 |
| توضیحات (انتقادات و پیشنهادات): | امضاء پرسشگر | نام پرسشگر: |