|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| شماره فرم: G-TF-02/01 | شرکت گسترش تجارت تایر خاورمیانه | | | | | | | | photo_2017-10-25_16-09-47 | | |
| نام نمایندگی: | پرسشنامه ارزيابي رضايت مشتريان از فرآیند فروش و خدمات پس از فروش | | | | | | | | تاریخ: | | |
| توضیحات | | میزان رضایت(5 بیشترین امتیاز و 0 کمترین امتیاز) | | | | | | سوالات | | ردیف | موضوع |
| خیلی بد  0 | بد  1 | متوسط  2 | خوب  3 | خیلی خوب  4 | عالی  5 |
|  | |  |  |  |  |  |  | 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 از قیمت نسبت به کیفیت تایر | | 3 |
|  | |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از سهولت مونتاژ تایر | | 4 | **کیفیت محصول** |
|  | |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از وضعیت ظاهری تایر | | 5 |
|  | |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از سایش تایر نسبت به کیلومتر تایر | | 6 |
|  | |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از فرمان پذیری تایر | | 7 |
|  | |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از ترمزگیری تایر | | 8 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| توضیحات | میزان رضایت (5 بیشترین امتیاز و 0 کمترین امتیاز) | | | | | | سوالات | ردیف | | موضوع |
| خیلی بد  0 | بد  1 | متوسط  2 | خوب  3 | خیلی خوب  4 | عالی  5 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از کیفیت و مدت زمان ارائه خدمات | 9 | **پشتیبانی و خدمات پس از فروش** | |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از نمایندگی ارائه دهنده خدمات | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از مدت زمان پرداخت خسارت | 11 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان انطباق زمان اعلامی و زمان صرف شده در واحد پرداخت خسارت | 12 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از میزان خسارت محاسبه شده و پرداخت شده | 13 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از نحوه برخورد و پاسخگویی | 14 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از نحوه اطلاع رسانی درباره خدمات پس از فروش | 15 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از رسیدگی و پاسخ به شکایات در نمایندگی | 16 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از عمل به تعهدات مندرج در شرایط گارانتی | 17 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان رضایت از کفایت اطلاعات مندرج در کتابچه راهنما | 18 |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان تمایل به خرید مجدد محصولات شرکت | 19 | **وفاداری مشتریان** | |
|  |  |  |  |  |  |  | میزان تمایل به معرفی محصولات شرکت به سایرین برای خرید | 20 |
| تکمیل کننده:  شماره تماس:  امضاء: | پیشنهادات جهت بهبود خدمات شرکت: | | | | | | | | | |