|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | متوسط2 | خوب 3 | خیلی خوب4 | عالی5 |
|  |  |  |  |  |  |  | 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 | متوسط2 | خوب 3 | خیلی خوب4 | عالی5 |
|  |  |  |  |  |  |  | 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: |