



فرم ارزیابی رضایتمندی مشتریان

کد:

تاریخ بازنگری:

صفحه: ۱ از ۱

پیشاپیش از بذل توجه و مشارکت در نظر سنجی سپاسگزاریم.

مشتری گرامی خواهشمند است معیار های نظر سنجی را مطابق با نظر خود در قالب اعداد ۱ تا ۱۰ (عدد ۱ حداقل رضایت و عدد ۱۰ حداکثر رضایت) امتیاز دهی کنید. همچنین درجه اهمیت معیار های مورد نظر را مطابق نظر خود بصورت درصد تعیین نمایید.

نام مشتری:

واحد پرکننده فرم:

تاریخ:

شماره تماس مشتری:

تلفن / فکس:

ردیف	امتیاز بندی					درصد اهمیت
	بسیار ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	بسیار خوب	
۱						معیار نظر سنجی کانال ارتباطات مشخصات
۲						صداقت در عمل
۳						انعطاف پذیری در برابر خواستها
۴						برخورد فعالانه در مقابل خواستها
۵						پاسخگو بودن
۶						تصمیم به خرید مجدد
۷						تمایل به معرفی به مشتریان دیگر
۸						کیفیت محصولات (استاندارد)
۹						کیفیت ظاهری محصول
۱۰						تحویل به موقع
۱۱						کیفیت حمل
۱۲						کیفیت بسته بندی
۱۳						انطباق محصول از نظر ابعادی
۱۴						مشاوره و حمایت
۱۵						رسیدگی به شکایات
۱۶						زمان پاسخگویی
۱۷						پشتیبانی فنی
۱۸						تامین ضمانت محصول

انتقادات و پیشنهادات:

تکمیل کننده فرم:

تایید کننده فرم: