



پرسشنامه رضایت مشتری از خدمات پس از فروش

FRM-SA-16

کد سند

0

شماره بازنگری

مشخصات پرسشگر

نام پرسشگر:	تاریخ انجام مصاحبه:	زمان شروع مصاحبه:	زمان پایان مصاحبه:
-------------	---------------------	-------------------	--------------------

مشخصات مشتری

نام شرکت:	نام پرسش شونده:	سن:	میزان تحصیلات:	سمت:
شخص حقیقی <input type="checkbox"/>	شخص حقوقی <input type="checkbox"/>			
نوع دستگاه:	سال ساخت:	سال خرید:	نمایندگی خدمات دهنده:	وضعیت دستگاه:
			گارانتی <input type="checkbox"/>	خارج از گارانتی <input type="checkbox"/>

لطفاً جهت شناخت بهتر نقاط قوت و ضعف شرکت/نمایندگی، نظرات خود را بفرمایید تا در آینده بتوانیم محصولات و خدمات بهتری را ارائه کنیم.

آیا تمایل به همکاری در این راستا دارید؟ بلی خیر

به طور کلی تا چه میزان از خدمات پس از فروش ارائه شده رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم نظری ندارم

دستگاه شما به چه دلیل نیازمند خدمات و امداد رسانی شده است؟

سرویس دوره ای اشکال مکانیکی اشکال برقی

ردیف	پرسش	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	نظری ندارم
۱	تعمیرات مورد نیاز در کجا انجام شد؟		محل دستگاه (سؤال ۲)	تعمیرگاه نمایندگی	تعمیرگاه شرکت		
۲	تا چه میزان از مدت زمان درخواست شما تا اعزام کارشناس به محل دستگاه خود رضایت دارید؟						
۳	تا چه میزان از مدت زمان انجام تعمیرات یا سرویس دستگاه رضایت دارید؟						
۴	تا چه میزان از تأمین به موقع قطعات مورد نیاز در تعمیر دستگاه خود توسط خدمات پس از فروش رضایت دارید؟						
۵	از کیفیت خدمات ارائه شده (تعمیرات و سرویس) چقدر رضایت دارید؟						
۶	در طول مدت گارانتی تا چه میزان از ارائه خدمات گارانتی رضایت دارید؟						
۷	به طور کلی در زمان خارج از گارانتی چقدر از ارائه خدمات رضایت دارید؟						
۸	آیا جهت سرویس در زمان گارانتی و یا مازاد بر صورت حساب رسمی هزینه‌ای پرداخت کردید؟		بلی			خیر	
۹	از سهولت دسترسی به پرسنل واحد خدمات پس از فروش چقدر رضایت دارید؟						
۱۰	تا چه میزان از رفتار و برخورد پرسنل واحد خدمات پس از فروش رضایت دارید؟						
۱۱	تا چه میزان از رفتار و برخورد تعمیرکار یا سرویسکار رضایت دارید؟						

امضاء پرسشگر:

امضاء مسئول واحد خدمات پس از فروش: