

**عنوان : فرم نظر سنجی از فرایند ارتباط با مشتری**

کد فرم: F-SAL-01-01

تاریخ:

شماره:

مشتری گرامی، خواهشمند است بمنظور بهبود عملکرد فرایند ارتباط با مشتری در راستای افزایش رضایت مشتریان در صورت آشنایی با هر کدام از فرآیندهای ذیل به سوالات با دقت پاسخ دهید.

نظر سنجی از شناسه رفتاری ارتباط با مشتریان

اطلاعات پشتیبانی	مقررات تعیین شده شناسه	محدودیت ها در اجرای تعهدات مرتبط با مشتری	تعهدات پیش بینی شده	سوال
				میزان رضایت
				بسیار زیاد(۴)
				زیاد(۳)
				متوسط(۲)
				ضعیف(۱)
				بسیار ضعیف(۰)

لطفاً سایر نظرات و پیشنهادات خود را در ارتباط با بهبود فرایند فوق، ذکر فرمائید:

نظر سنجی از فرآیند رسیدگی به شکایت مشتریان

تاریخ رفع شکایت		تاریخ ارائه شکایت	موضوع شکایت	نام و نام خانوادگی(در صورت تمایل)	
مناسب بودن اقدام انجام شده و نوع اطلاعات ارائه شده جهت رفع شکایت توسط واحد مربوطه	نحوه برخورد منصفانه و به دور از جانبداری پرسنل مربوطه	مدت زمان اطلاع رسانی در خصوص دریافت، بررسی و اعلان نتیجه تصمیمات اخذ شده مرتبط با شکایت	سهولت انجام شکایت (دسترسی به افراد، اطلاعات و اقدامات انجام شده و نحوه اطلاع رسانی در خصوص دریافت و بررسی)	وضعیت اطلاع رسانی در خصوص فرایند رسیدگی به شکایات (نحوه شکایت افراد مرتبط، مدت زمان رسیدگی، و سایر اطلاعات مورد نیاز)	سوال
					میزان رضایت
					بسیار زیاد(۴)
					زیاد(۳)
					متوسط(۲)
					ضعیف(۱)
					بسیار ضعیف(۰)
نوع اقدام تعیین شده(نحوه و میزان پرداخت خسارت، متناسب بودن اقدامات تعیین شده در ارتباط با شکایت)	صلاحیت حل کننده شکایت	مدت زمان رسیدگی به شکایات	روش مورد استفاده جهت حل شکایات	نحوه دسترسی به فرایند حل مشاجرات	سوال
					میزان رضایت
					بسیار زیاد(۴)
					زیاد(۳)
					متوسط(۲)
					ضعیف(۱)
					بسیار ضعیف(۰)

لطفاً سایر نظرات و پیشنهادات خود را در ارتباط با بهبود فرایند فوق، ذکر فرمائید:

نظر سنجی در خصوص فرآیند پایش و اندازه گیری رضایت مشتریان

محتوای پرسشنامه	نحوه برخورد افراد مربوط به انجام نظر سنجی	سهولت انجام نظر سنجی (مدت زمان، پیچیدگی سوالات و ...)	نحوه انجام و اثربخشی شیوه نظر سنجی	فاصله زمانی انجام نظر سنجی	سوال
					میزان رضایت
					بسیار زیاد(۴)
					زیاد(۳)
					متوسط(۲)
					ضعیف(۱)
					بسیار ضعیف(۰)

تا کتون از چه شیوه هایی جهت سنجش رضایت شما استفاده گردیده است؟ مایلید در دفعات آتی از چه شیوه ای جهت سنجش نظرات شما استفاده گردد؟

لطفاً سایر نظرات و پیشنهادات خود را در ارتباط با بهبود فرایند فوق، ذکر فرمائید: