



عنوان : پرسشنامه سنجش نظرات مشتریان از کیفیت کالا و خدمات

کد فرم: F-SAL-17-01

تاریخ :

شماره:

** مصرف کننده محترم، ضمن تشکر از حسن نظر شما در انتخاب محصولات این کارخانه به اطلاع میرساند این فرم جهت کسب نظرات شما عزیزان به منظور ارتقاء هرچه بیشتر کیفیت محصولات و خدمات و افزایش رضایت مشتریان تنظیم شده است. خواهشمند است با پاسخ دقیق به سئوالات، ما را در این راه یاری فرمائید.

| روش انجام نظرسنجی: <input type="checkbox"/> مصاحبه رو در رو <input type="checkbox"/> تلفنی <input type="checkbox"/> آنلاین <input type="checkbox"/> مباحثه <input type="checkbox"/> توسط مشتری <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
|---|--|-------------|-----------------|----------|----------|------------|-------------------|
| نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم (مشتری/کارشناس ارتباط با مشتری) : | | | | | | | |
| استان/کشور مصرف محصول: | | | | | | | |
| ردیف | سوال | میزان رضایت | کاملاً راضی (۴) | راضی (۳) | خنثی (۲) | ناراضی (۱) | کاملاً ناراضی (۰) |
| ۱ | وضعیت مقاومت بتن و یا سازه ساخته شده با استفاده از سیمان این شرکت در مقایسه با استانداردهای مربوطه | | | | | | |
| ۲ | وضعیت گیرش سیمان این شرکت در مقایسه با استانداردهای مربوطه | | | | | | |
| ۳ | وضعیت بلین (نرمی) سیمان این شرکت در مقایسه با استانداردهای مربوطه | | | | | | |
| ۴ | وضعیت سفیدی سیمان این شرکت در مقایسه با استانداردهای مربوطه | | | | | | |
| ۵ | مطابقت ویژگیهای سیمان موجود در پاکت با آنالیز ارائه شده | | | | | | |
| ۶ | میزان اطمینان شما از یکنواختی کیفیت سیمان در محموله های ارسالی | | | | | | |
| ۷ | جنس و نوع پاکتهای سیمان این شرکت | | | | | | |
| ۸ | انطباق وزن واقعی سیمان تحویلی با وزن بسته بندی یا وزن بونکر | | | | | | |
| ۹ | سطح کیفیت خدمات مربوط به حمل و نقل | | | | | | |
| ۱۰ | تحویل بموقع و سرعت تحویل (زمان سفارش تا تحویل) | | | | | | |
| ۱۱ | کیفیت پشتیبانی های فنی (مثل تشریح کاربرد محصول، پاسخگویی، تشریح ویژگی های فنی) | | | | | | |
| ۱۲ | شفافیت وضعیت صورتحساب و آگاهی از وضعیت مانده حساب | | | | | | |
| ۱۳ | سهولت تماس با مسئولان فروش | | | | | | |
| ۱۴ | نحوه رفتار کادر فروش با مراجعه کنندگان (ادب، نزاکت، همدلی، صداقت، رازداری و قابل اعتماد بودن) | | | | | | |
| ۱۵ | دانش و مهارت فنی کادر فروش (توانایی پاسخگویی و متقاعد سازی) | | | | | | |
| ۱۶ | فضای مناسب اداری (آراستگی و پاکیزگی محیط و ارائه خدمات به ارباب رجوع) | | | | | | |
| ۱۷ | سهولت و شفافیت رویه ها، قوانین و فرآیند فروش سازمان | | | | | | |



عنوان : پرسشنامه سنجش نظرات مشتریان از کیفیت کالا و خدمات

کد فرم: F-SAL-17-01

تاریخ :

شماره:

| | |
|---|----|
| مورد مصرف خود از محصول خریداری شده را به همراه طرح اختلاط(در صورت امکان) و ویژگی های کیفی مورد نیاز خود شرح دهید: | ۱۸ |
| آیا تاکنون هرگونه مشکل، نارضایتی یا پیشنهادی در ارتباط با تأثیرات محصول بر ایمنی و سلامت افراد و اثرات سوء زیست محیطی مواجه گردیده اید؟ در این خصوص پیشنهادی دارید؟ | ۱۹ |
| اولویت مصرف برند سیمان سفید استهبان نسبت به سایر شرکت های سیمان چگونه است؟ (به ترتیب اولویت نام ببرید) | ۲۰ |
| کیفیت برند سیمان سفید استهبان نسبت به سایر رقبا را چگونه ارزیابی میکنید؟ | ۲۱ |
| خواهشمند است هرگونه مشکلی که در خصوص مصرف محصول این شرکت دارید، مرقوم فرمائید: | ۲۲ |

با تشکر از زمانی که در اختیار شرکت سیمان سفید استهبان قرار داده اید

| | |
|---|-------------------|
| نام و نام خانوادگی : | تهیه کننده |
| تاریخ: امضا: | |
| توضیحات و تحلیل نماینده مدیریت:..... | نماینده مدیریت |
| تاریخ: امضا | |