



عنوان : پرسشنامه سنجش نظرات عاملان از کیفیت کالا و خدمات

کد فرم: F-SAL-19-01

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.

### پرسشنامه سنجش نظرات عاملان از کیفیت کالا و خدمات

روش انجام نظرسنجی:  مصاحبه رو در رو  تلفنی  آنلاین  مباحثه  توسط مشتری

نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم (مشتری/کارشناس ارتباط با مشتری) : ..... نوع محصول خریداری شده:.....  
استان/کشور توزیع محصول:.....

ردیف	سوال	میزان رضایت	به شدت راضی (۴)	راضی (۳)	خنثی (۲)	ناراضی (۱)	به شدت ناراضی (۰)
۱	وضعیت برنامه ریزی تحویل سیمان (خدمات حمل و نقل و سرعت تحویل)						
۲	زمان سپری شده از اعلام وصول واریزی توسط کارخانه و تحویل سیمان						
۳	مطابقت ویژگی های محصول با آنالیز ارائه شده						
۴	جنس و نوع پاکتهای سیمان این شرکت						
۵	شفافیت وضعیت صورتحساب و آگاهی از وضعیت مانده حساب						
۶	سهولت تماس با مسئولان فروش						
۷	نحوه رفتار کادر فروش (ادب، نزاکت، همدلی، صداقت، رازداری و قابل اعتماد بودن)						
۸	دانش و مهارت فنی کادر فروش (توانایی پاسخگویی و متقاعد سازی)						
۹	فضای مناسب اداری (آراستگی و پاکیزگی محیط و ارائه خدمات به ارباب رجوع)						
۱۰	سهولت و شفافیت رویه ها، قوانین و فرآیند فروش سازمان						
۱۱	آیا تا کنون هرگونه مشکل، نارضایتی یا پیشنهادی در ارتباط با ایمنی و سلامت مصرف کننده و یا اثرات سو زیست محیطی محصول به شما ارجاع گردیده است؟						
۱۲	موارد مصرف مشتریان خود از محصول خریداری شده را بهمراه طرح اختلاط (در صورت امکان) و ویژگی های کیفی مورد نیاز خود/ مشتریان خود شرح دهید:						
۱۳	اولویت مصرف برند سیمان سفید استهبان نسبت به سایر شرکت های سیمان چگونه است؟ (به ترتیب اولویت نام ببرید)						

۱. ۲. ۳. ۴. ۵.



عنوان : پرسشنامه سنجش نظرات عاملان از کیفیت کالا و خدمات

کد فرم: F-SAL-19-01

تاریخ :

شماره:

کیفیت برند سیمان سفید استهبان نسبت به سایر رقبا را چگونه ارزیابی میکنید؟	۱۴
خواهشمند است هرگونه مشکلی که در خصوص مصرف محصول این شرکت دارید، مرقوم فرمائید:	۱۵

\*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:	