



## شرکت ره پویان فتح خیبر

شماره فرم: .....

تاریخ:

پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان از محصول فرآیند فروش و خدمات پس از فروش

ردیف	موضوع	سوالات	میزان رضایت: عالی ۵ - خیلی خوب ۴ - خوب ۳ - متوسط ۲ - بد ۱ - خیلی بد ۰
۱	نصورت کلی	میزان رضایت از اطلاع رسانی لازم در خصوص شرایط فروش و خدمات پس از فروش	
		میزان رضایت از پیگیری پیشنهادات و انتقادات ارائه شده	
۳	کیفیت محصول	میزان رضایت از کیفیت	
		میزان رضایت از .....	
		میزان رضایت از .....	
		میزان رضایت از .....	
		میزان رضایت از .....	
۹		میزان رضایت از .....	

		میزان رضایت از کیفیت ارائه سرویس	۱۰	پشتیبانی و خدمات پس از فروش
		میزان رضایت از مدت زمان تعویض تایر	۱۱	
		میزان رضایت از مدت زمان پرداخت خسارت	۱۲	
		میزان انطباق زمان اعلامی و زمان صرف شده در واحد پرداخت خسارت	۱۳	
		میزان انطباق هزینه تقریبی اعلامی و هزینه نهایی پرداخت شده	۱۴	
		میزان رضایت از نحوه برخورد، صداقت و امانتداری	۱۵	
		میزان رضایت از نحوه اطلاع رسانی درباره گارانتی	۱۶	
		میزان رضایت از عدم دریافت هزینه های اضافی در نمایندگی	۱۷	
		میزان رضایت از نحوه دریافت و پاسخ به شکایات در نمایندگی	۱۸	
		میزان رضایت از عمل به تعهدات مندرج در شرایط گارانتی	۱۹	
		میزان رضایت از کفایت اطلاعات مندرج در کتابچه راهنما	۲۰	
		میزان تمایل به خرید مجدد محصولات شرکت	۲۱	وفاداری مشتریان
		میزان تمایل به معرفی محصولات شرکت به سایرین برای خرید	۲۲	
مهر و امضاء		مهر و امضاء		مهر و امضاء مدیریت