

فرم نظرسنجی از مشتریان/خدمات پس از فروش

(AKC-FR۰۴۶/۷۰۰)

مشتری گرامی:
 با آرزوی تداوم و استمرار همکاری فیما بین به استحضار می‌رساند، شرکت آفتاب خودرو، نمایندگی رسمی فروش مزدا در ایران، به منظور ارتقاء سطح کیفی خدمات خویش، نظرخواهی را از مشتریان در دستور کار قرار داده است و اعتقاد راسخ دارد که نظر شما می‌تواند نقش بسیار مهمی را در بهبود زمینه‌های فعالیت این شرکت ایفا کند. لذا خواهشمند است با اعلام نظرات خود از طریق تکمیل جدول ذیل ما را در مسیر دستیابی به نیازها و انتقادات مشتریان و ارتقا اهداف کیفی یاری فرمایید.
 با تشکر و تقدیم احترام - مدیریت شرکت

مشخصات خودرو: نوع خودرو مدل..... نام عاملیت..... کد عاملیت..... شماره پلاک خودرو..... شماره شاسی.....	مشخصات مشتری: نام و نام خانوادگی صاحب خودرو..... شغل..... کد ملی..... تحصیلات..... تاریخ تولد..... آدرس..... تلفن.....
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

شرح نیازمندی‌های مشتری										
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
میزان رضایت از عکس‌العمل به نظرات و شکایات مشتری										
میزان رضایت از انعطاف پذیری سازمان در رابطه با درخواستهای جدید مشتری										
میزان رضایت از پاسخگو بودن و پیگیری موارد مطروحه										
میزان رضایت از رسیدگی به شکایات مشتریان										
میزان رضایت از زمان پاسخگویی در رابطه با درخواستها										
میزان رضایت کلی از تعهد و اهتمام سازمان در پاسخگویی و انعطاف سازمان										
میزان رضایت از عملکرد پذیرش و تحویل										
میزان رضایت از رفتار کارکنان واحد سرویس/عاملیت مجاز خدمات پس از فروش										
میزان رضایت از پاسخگویی کلی سازمان/عاملیت مجاز										
میزان رضایت از اطلاعات فنی ارائه شده در ارتباط با عیوب خودرو										
میزان رضایت از زمان پذیرش										
میزان رضایت از فضای تعمیرگاه (نظافت و پذیرایی، محل انتظار، پوشش کارکنان و...)										
میزان رضایت از محاسبه هزینه (در صورت پرداخت)										
میزان رضایت کلی از فرآیند پذیرش و تحویل										
میزان رضایت از عملکرد خدمات پس از فروش										
میزان رضایت از در دسترس بودن عاملیت‌های خدمات پس از فروش										
میزان رضایت از گارانتی تعیین شده										
میزان رضایت از کیفیت ارائه خدمات										
میزان رضایت از زمان ارائه خدمات										
میزان رضایت از خدمات امداد										
میزان رضایت از خدمات امداد (در صورت استفاده)										
میزان رضایت کلی از تعهد سازمان در ارائه خدمات پس از فروش										
میزان رضایت از ارائه خدمات تعمیراتی خودروها										
میزان اعتماد شما به شبکه خدمات شرکت										
میزان اعتماد شما به خدمات انجام شده روی خودرو										

