

## فرم نظرسنجی خدمات نمایندگی و مشتریان

### همراه گرامی

از اینکه نظرات خود را با ما در میان می‌گذارید، سپاسگزاریم

• لطفا کیفیت خدماتی که دریافت می‌کنید را رتبه بندی کنید.

- بسیار ضعیف
- تا حدودی نارضایت بخش
- متوسط
- بسیار رضایت بخش
- عالی

• لطفا اگر تجربه ی تازه ای از خدمات را داشته اید ذکر کنید.

• فرآیند حل مشکل من ... بود:

- بسیار ضعیف
- تا حدودی نارضایت بخش
- متوسط
- بسیار رضایت بخش
- عالی

• لطفا اگر فرآیند تازه ای از خدمات را تجربه کرده اید ذکر کنید.

• نماینده خدمات مشتری بسیار خوش برخورد بود.

- بشدت مخالفم
- تا حدودی مخالفم
- نظری ندارم
- تا حدودی موافقم
- بشدت موافقم

• کدامیک از ویژگی های زیر در نماینده خدمات مشتری برجسته تر بود؟

- بردباری
- اشتیاق
- دقت
- صمیمیت
- پاسخگویی
- غیره

• کدامیک از ویژگی های نماینده خدمات مشتری را دوست نداشتید؟

- کم طاقتی
- عدم اشتیاق
- بی دقتی
- صمیمی نبودن
- عدم پاسخگویی
- غیره

○ ویژگی ای وجود نداشت که دوست نداشته باشم.

• نماینده خدمات مشتری در خواست من را سریعاً پاسخ داد.

- بیشدت مخالفم
- تا حدودی مخالفم
- نظری ندارم
- تا حدودی موافقم
- بیشدت موافقم

• چه چیزی تجربه ی شما با نماینده خدمات مشتری را بهتر بیان می کند؟

- من را منتظر می گذاشت
- مجبور شد چندین بار توضیح دهد
- نمی دانست چگونه مشکل را مدیریت کند
- مجبور شد از کارمندان دیگر پرسد
- واضح صحبت نمی کرد
- غیره

• نماینده خدمات مشتری دانش بالایی داشت.

- بیشدت موافقم
- تا حدودی موافقم
- نظری ندارم
- تا حدودی مخالفم

○ بشدت مخالفم

• خدمات مشتری:

○ به من اطلاعات اشتباه داد

○ سوال را متوجه نشد

○ پاسخ واضحی نداد

○ نتوانست مشکل را حل کند

○ بهم ریخته بود

○ به بهبود عملکرد نیاز ندارد

○ غیره

• مدت زمان انتظار برای حل مشکلم رضایت بخش بود.

○ بشدت موافقم

○ تا حدودی موافقم

○ نظری ندارم

○ تا حدودی مخالفم

○ بشدت مخالفم

• تماس تلفنی من سریعاً به فرد پاسخگو منتقل شد.

○ بشدت موافقم

○ بشدت مخالفم

○ تا حدودی مخالفم

○ نظری ندارم

○ تا حدودی موافقم

**با تشکر از مشارکت شما**

مشاهده پرسشنامه آنلاین فرم [فرم نظرسنجی خدمات نمایندگی و مشتریان](#) در سامانه نظرسنجی یوچک