

ارزیابی سرویس پشتیبانی مشتری

همراه گرامی

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

• آیا مشکل شما حل شده است؟

◦ بله

◦ خیر

• آیا مشکل شما در تماس اول حل شد؟

◦ بله

◦ خیر

• رضایت کلی خود را در مورد حمایت تلفنی مشتری مطرح کنید.

• آیا قبل از برقراری تماس از خدمات آنلاین ما استفاده کردید؟

◦ بله

◦ خیر

• اگر استفاده کرده اید، میزان رضایت خود را بیان کنید.

• در حالت کلی تا چه حد از سیستم پشتیبانی شرکت راضی هستید؟

• اگر نظر یا پیشنهادی دارید ذکر کنید.

• براساس آخرین تجربه ی خود، چگونه با سرویس پشتیبانی ارتباط برقرار کردید؟

◦ حضوری

◦ تلفنی

◦ اینترنتی

- از طریق واسطه
- غیره

• در وبسایت اطلاعاتی مفید برای حل مشکل من وجود دارد.

- بسیار موافقم
- موافقم
- نظری ندارم
- مخالفم
- بسیار مخالفم
- استفاده نکردم

• نحوه ی عملکرد نمایندگان ما چگونه بود؟

• پاسخگویی به درخواست شما توسط نماینده چه مدت طول کشید؟

- فوری انجام شد
- 3 دقیقه
- 3-5 دقیقه
- 5-10 دقیقه
- بیشتر از 10 دقیقه

• چه مدت طول کشید تا مشکل شما حل شود؟

- فوری حل شد
- کمتر از یک روز
- بین 1 تا 3 روز
- بین 3 تا 5 روز
- بیشتر از یک هفته
- مشکل حل نشد

• برای حل مشکل چندبار تماس گرفتید؟

- 1 بار
- 2 بار
- 3 بار
- بیشتر از 3 بار

◦ مشکل هنوز حل نشده است

• در حالت کلی تا چه حد از خدمات ارائه شده، راضی هستید؟

◦ بسیار راضی

◦ راضی

◦ نظری ندارم

◦ ناراضی

◦ بسیار ناراضی

• اگر ناراضی هستید، چه پیشنهادات و انتقاداتی برای بهبود خدمات دارید؟

با تشکر از مشارکت شما

مشاهده پرسشنامه آنلاین فرم [ارزیابی سرویس پشتیبانی مشتری](#) در سامانه نظرسنجی یوچک