

مدل ارزیابی کیفیت خدمات

مشتری گرامی

به عنوان مدیر شرکت، می‌خواهم از شما تشکر کنم که به ما فرصت دادید تا به شما خدمت کنیم. لطفاً به ما کمک کنید و چند دقیقه در مورد خدماتی که تاکنون دریافت کرده‌اید، به ما بگویید تا بتوانیم خدمات بهتری را به شما ارائه دهیم.

- نماینده خدمات مشتری شما چه کسی بود؟
 - کارشناس 2
 - کارشناس 1
- کیفیت خدمات دریافتی را چگونه ارزیابی می‌کنید؟
 - عالی
 - رضایت بخش
 - متوسط
 - ضعیف
 - بسیار ضعیف
- لطفاً اگر تجربه‌ی تازه‌ای از خدمات را داشته‌اید ذکر کنید.
- فرآیند پشتیبانی و حل مسئله را چگونه ارزیابی می‌کنید؟
 - عالی
 - رضایت بخش
 - متوسط
 - ضعیف
 - بسیار ضعیف
- لطفاً اگر فرآیند تازه‌ای از خدمات را در پشتیبانی تجربه کرده‌اید، ذکر کنید.
- نماینده خدمات مشتری بسیار خوش برخورد بود.
 - تا حدودی مخالفم
 - نظری ندارم
 - تا حدودی موافقم
 - بشدت موافقم
 - بشدت مخالفم
- کدامیک از ویژگی‌های زیر در نماینده خدمات مشتری برجسته‌تر بود؟
 - غیره
 - بردباری
 - دقت
 - اشتیاق
 - صمیمیت
 - پاسخگویی
- کدامیک از ویژگی‌های نماینده خدمات مشتری را دوست نداشتید؟

- عدم پاسخگویی
- ویژگی ای وجود نداشت که دوست نداشته باشم
- کم بودن اطلاعات درباره محصول یا خدمات
- کم طاقتی
- عدم اشتیاق در پاسخ دهی
- بی دقتی
- صمیمی نبودن
- موارد دیگر
- غیره
- نماینده خدمات مشتری در خواست من را سریعاً پاسخ داد.
 - بشدت مخالفم
 - بشدت موافقم
 - تا حدودی موافقم
 - نظری ندارم
 - تا حدودی مخالفم
- کدامیک تجربه ی شما با نماینده خدمات مشتری را بهتر بیان می کند؟
 - واضح صحبت نمی کرد
 - مجبور شد از کارمندان دیگر پرسد
 - نمی دانست چگونه مشکل را مدیریت کند
 - مجبور شد چندین بار توضیح دهد
 - من را منتظر می گذاشت
 - موارد دیگر
 - غیره
- نماینده خدمات مشتری دانش بالایی داشت.
 - بشدت موافقم
 - تا حدودی موافقم
 - نظری ندارم
 - تا حدودی مخالفم
 - بشدت مخالفم
- کدام جمله بیانگر مشکلات در ارتباط با نماینده خدمات مشتری است؟
 - به من اطلاعات اشتباه داد
 - سوال را متوجه نشد
 - پاسخ واضحی نداد
 - بهم ریخته بود
 - نتوانست مشکل را حل کند
 - به بهبود عملکرد نیاز ندارد
 - موارد دیگر

- 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
- آیا در آینده، ممکن است این کالا را با برندی دیگر تعویض کنید؟
 - احتمالاً
 - مطمئناً
 - به احتمال زیاد
 - هرگز
 - به احتمال کم
- نماینده خدمات مشتری بسیار خوش برخورد بود.
 - تا حدودی موافقم
- کدام جمله بیانگر مشکلات در ارتباط با نماینده خدمات مشتری است؟
 - سوال را متوجه نشد
- کیفیت خدمات دریافتی را چگونه ارزیابی می کنید؟
 - رضایت بخش
 - متوسط
 - ضعیف
 - عالی
 - بسیار ضعیف
- نماینده خدمات مشتری شما چه کسی بود؟
 - کارشناس 1
 - کارشناس 2
- کدامیک از ویژگی های زیر در نماینده خدمات مشتری برجسته تر بود؟
 - صمیمیت
 - بردباری
 - پاسخگویی
 - اشتیاق

- کدام جمله بیانگر مشکلات در ارتباط با نماینده خدمات مشتری است؟
 - به من اطلاعات اشتباه داد
 - پاسخ واضحی نداد
 - غیره
 - بهم ریخته بود
 - نتوانست مشکل را حل کند
 - به بهبود عملکرد نیاز ندارد
- نماینده خدمات مشتری در خواست من را سریعاً پاسخ داد.
 - بشدت موافقم
 - نظری ندارم
 - تا حدودی مخالفم
 - تا حدودی موافقم
 - بشدت مخالفم
- تماس تلفنی من سریعاً به فرد پاسخگو منتقل شد.
 - تا حدودی موافقم
- کدامیک از ویژگی های زیر در نماینده خدمات مشتری برجسته تر بود؟
 - دقت
 - غیره
- لطفاً اگر تجربه ی تازه ای از خدمات را داشته اید ذکر کنید.
 - فرآیند پشتیبانی و حل مسئله را چگونه ارزیابی می کنید؟
 - ضعیف
 - رضایت بخش
 - عالی
 - متوسط
 - بسیار ضعیف
- کدامیک تجربه ی شما با نماینده خدمات مشتری را بهتر بیان می کند؟
 - نمی دانست چطور مشکل را مدیریت کند
 - مجبور شد چندین بار توضیح دهد
 - مجبور شد از کارمندان دیگر پرسد
 - من را منتظر می گذاشت
 - غیره
 - واضح صحبت نمی کرد
- آیا در آینده، ممکن است این کالا را با برندی دیگر تعویض کنید؟
 - به احتمال زیاد
 - هرگز
 - به احتمال کم
 - مطمئناً

- تماس تلفنی من سریعاً به فرد پاسخگو منتقل شد.
 - بشدت موافقم
- آیا در آینده، ممکن است این کالا را با برندی دیگر تعویض کنید؟
 - احتمالاً
- تماس تلفنی من سریعاً به فرد پاسخگو منتقل شد.
 - نظری ندارم
 - تا حدودی مخالفم
- مدت زمان انتظار برای حل مشکل رضایت بخش بود.
 - تا حدودی موافقم
 - بشدت مخالفم
 - نظری ندارم
 - تا حدودی مخالفم
 - بشدت موافقم
- نماینده خدمات مشتری دانش بالایی داشت.
 - تا حدودی موافقم
 - بشدت مخالفم
 - نظری ندارم
 - تا حدودی مخالفم
 - بشدت موافقم
- لطفاً اگر فرآیند تازه ای از خدمات را در پشتیبانی تجربه کرده اید، ذکر کنید.
 - تماس تلفنی من سریعاً به فرد پاسخگو منتقل شد.
 - بشدت مخالفم
 - کدامیک از ویژگی های نماینده خدمات مشتری را دوست نداشتید؟
 - کم طاقتی
 - عدم اشتیاق در پاسخ دهی
 - بی دقتی
 - غیره
 - عدم پاسخگویی
 - صمیمی نبودن
 - ویژگی ای وجود نداشت که دوست نداشته باشم
 - کم بودن اطلاعات درباره محصول یا خدمات
 - نماینده خدمات مشتری بسیار خوش برخورد بود.
 - نظری ندارم
 - بشدت موافقم
 - تا حدودی مخالفم
 - بشدت مخالفم

مشاهده پرسشنامه آنلاین فرم [مدل ارزیابی کیفیت خدمات](#) در سامانه نظرسنجی یوچک