

موسسه آگاه ارقام ماهان

فرم ارزیابی رضایتمندی مشتریان

شماره :

تاریخ :

نام مشتری :	نام مدیرعامل :
محل قرارداد:	شماره قرارداد:
تاریخ قرارداد:	
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱. میزان اطلاعات پرسنل موسسه در مورد خدمات ارائه شده :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۲. میزان علاقه مندی شما به ادامه همکاری با موسسه :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۳. میزان رضایت از کانالهای ارتباطی موسسه با شما (تلفن، دورنگار، سایت اینترنتی، پست الکترونیکی، مکاتبه، ملاقات حضوری) :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۴. زمان انتظار برای پاسخ دهی به سوالات و مشکلات شما در واحد پشتیبانی فنی :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۵. نحوه بازرسی های دوره ای و حضور مجریان پروژه :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۶. نحوه رسیدگی به نظرات و شکایات توسط گروه اجرایی موسسه :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۷. رعایت ادب، احترام و ایجاد ارتباطی دوستانه از جانب کارکنان :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۸. میزان رضایت شما از نحوه برخورد پرسنل موسسه در هنگام مراجعه حضوری :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۹. وضعیت ارائه خدمات موسسه در مقایسه با سایر ارائه دهندگان خدمات :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱۰. میزان رضایت مندی از ارائه خدمات مطابق با توافقات و قرارداد :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱۱. میزان رضایت شما از حل مشکل، پس از مراجعه حضوری پرسنل موسسه :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱۲. میزان در دسترس بودن پرسنل فنی در مواقع لزوم :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱۳. مهارت و اطلاعات فنی پرسنل در یافتن و رفع مشکلات فنی :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱۴. رضایت شما از میزان ارتباط موسسه :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱۵. میزان رضایت شما از سرعت برقراری ارتباط موسسه :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱۶. میزان رضایت شما از وقت شناسی تیم اجرایی در هنگام مراجعه حضوری :

موسسه آگاه ارقام ماهان

فرم ارزیابی رضایتمندی مشتریان

ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱۷. میزان رضایت شما از نحوه برخورد پرسنل پشتیبانی اجرایی :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱۸. میزان پایبندی به اصول قرارداد :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۱۹. مطابقت خدمات ارائه شده با خدمات خواسته شده :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۲۰. برخورد کارکنان موسسه با مشتری :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۲۱. انعطاف پذیری در مورد خواسته های مشتری :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۲۲. سرعت و دقت در انجام امور و خدمات :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۲۳. میزان رضایت مندی از تناسب سطح قیمت خدمات با توجه به کیفیت :
ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب <input type="checkbox"/> عالی <input type="checkbox"/>	۲۴. تناسب قیمت خدمات در قیاس با سایر ارائه دهندگان خدمات :
بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	۲۵. آیا خدمت مورد نظر شما در موعد مقرر انجام شده است :
بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>	۲۶. آیا رضایتمندی شما به حدی بوده است که ما را به دیگران معرفی کنید :
<p>هرگونه نظر و یا پیشنهادی جهت بهبود عملکرد ما دارید در این قسمت مرقوم فرمایید :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
تأیید کننده فرم : مهر و امضاء :	تکمیل کننده فرم :