

این فرم جهت ارزیابی رضایتمندی شما مشتریان گرامی از کیفیت فرایند خدمات پس از فروش شرکت ماتریکس طراحی گردیده است، لذا خواهشمند است با اعلام نظرات ارزشمند خود ما را در مسیر بهبود مستمر این فرایند یاری فرمائید.

شماره قبض پذیرش یا سریال کالا:

نام و نام خانوادگی:

شغل:

تحصیلات:

تلفن تماس:

۱- ایراد کالای ارجاعی به خدمات :

جدید  تکراری

۲- نحوه برخورد کارشناسان پذیرش :

عالی  خوب  متوسط  ضعیف  خیلی ضعیف

۳- نحوه برخورد کارشناسان فنی :

عالی  خوب  متوسط  ضعیف  خیلی ضعیف

۴- کیفیت و تسلط پاسخگویی کارمندان مجموعه به سئوالات شما :

عالی  خوب  متوسط  ضعیف  خیلی ضعیف

۵- میزان رضایت از زمان صرف شده جهت پذیرش کالا :

بسیار زیاد  زیاد  متوسط  کم  بسیار کم

۶- میزان رضایت از خدمات و یا تعمیرات انجام شده :

بسیار زیاد  زیاد  متوسط  کم  بسیار کم

۷- میزان رضایت از زمان صرف شده جهت دریافت خدمات و یا تعمیرات انجام شده :

بسیار زیاد  زیاد  متوسط  کم  بسیار کم

۸- میزان رضایت از تمیزی و ظاهر کالای تحویل گرفته شده :

بسیار زیاد  زیاد  متوسط  کم  بسیار کم

۹- میزان رضایت از نحوه اطلاع رسانی در خصوص خدمات انجام شده :

بسیار زیاد  زیاد  متوسط  کم  بسیار کم

۱۰- میزان رضایت از هزینه پرداختی نسبت به خدمات انجام شده :

بسیار زیاد  زیاد  متوسط  کم  بسیار کم

۱۱- میزان رضایت از محیط و امکانات مجموعه، جهت ارائه خدمات مطلوب به شما :

بسیار زیاد  زیاد  متوسط  کم  بسیار کم

۱۲- میزان رضایت کلی شما از فرایند ارائه خدمات :

بسیار زیاد  زیاد  متوسط  کم  بسیار کم

۱۳- چنانچه برخی از کارکنان مجموعه را شایسته تشویق میدانید، لطفا نام ببرید :

۱۴- مهمترین نقطه قوت و نقطه قابل بهبود در فرایند ارائه خدمات شرکت را در چه می دانید :

۱۵- خواهشمند است هر گونه نظر، پیشنهاد و یا انتقاد خود را در زیر بیان نمایید :