

پرسش نامه ارزیابی رضایت مشتریان مهرموتور خاورمیانه

شماره مدرک: F-۰۷-۰۲-۰۱

شماره بازنگری: ۰۰

تاریخ:

شماره سریال:

صفحه از

مشخصات مشتری																			
(۱) سن: ۱۸ تا ۳۰ سال ☐ ۳۱ تا ۴۵ سال ☐ ۴۶ تا ۶۰ سال ☐ ۶۱ سال به بالا ☐																			
(۲) تحصیلات: زیر دیپلم ☐ دیپلم ☐ فوق دیپلم ☐ لیسانس ☐ فوق لیسانس و بالاتر ☐																			
(۳) تعداد دفعات مراجعه به نمایندگی: یک بار ☐ دوبار ☐ سه بار ☐ بیش از سه بار ☐																			
(۴) شهر محل سکونت: (۶) نام و نام خانوادگی: (۷) تلفن تماس:																			
مشخصات خودرو																			
نوع خودرو: شرکت سازنده:																			
سال خرید: نوع سوخت: گازسوز ☐ دوگانه سوز ☐ گازوئیلی ☐																			
۱- خودروی شما به چه دلیل در نمایندگی پذیرش شده است؟ سرویس های ادواری ☐ صافکاری و نقاشی ☐ ایراد فنی ☐ سایر موارد ☐																			
۲- بطور کلی از این نمایندگی چقدر رضایت دارید؟ <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table> (حداقل رضایت) نظری ندارم ☐										۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰										
۳- آیا مسئول پذیرش تمام عیوبی که ذکر کردید را یادداشت کرد؟ بله ☐ خیر ☐ چرا؟ قطعه نداشتند ☐ وقت نداشتند ☐ تجهیزات تعمیراتی نداشتند ☐ پرسنل تعمیراتی نداشتند ☐ سایر ☐																			
۴- از مدت زمانی که طول کشید تا خودرویتان را پذیرش کنید، چقدر رضایت دارید؟ <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table> (حداقل رضایت) نظری ندارم ☐										۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰										
۵- مسئول پذیرش زمان تحویل خودرو را چه زمانی تعیین کرد؟ همان روز ☐ فردا ☐ چند روز بعد ☐ روز تعیین نکردند ☐																			
۶- خودرو را چه زمانی به شما تحویل دادند؟ همان روز ☐ فردا ☐ چند روز بعد ☐ روز																			
۷- بطور کلی از زمان تعمیر و تحویل به موقع خودرو چقدر رضایت دارید؟ <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table> (حداقل رضایت) نظری ندارم ☐										۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰										
۸- آیا تمام عیوب را برطرف کرده بودند؟ بله ☐ خیر ☐ (چند مورد ایراد برطرف نشده بود؟ ایراد)																			
۹- بطور کلی از کیفیت خدمات و تعمیرات چقدر رضایت دارید؟ <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table> (حداقل رضایت) نظری ندارم ☐										۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰										
۱۰- برای تعمیر خودرویتان قطعه ای نیاز شد؟ بله ☐ خیر ☐ (سوال ۱۳)																			
۱۱- آیا قطعات مورد نیاز به موقع تامین شدند؟ بله ☐ خیر ☐																			
۱۲- از به موقع تامین شدن قطعه توسط نمایندگی چقدر رضایت دارید؟ <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table> (حداقل رضایت) نظری ندارم ☐										۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰										
۱۳- بطور کلی از رفتار مودبانه پرسنل تعمیرگاه چقدر رضایت دارید؟ <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table> (حداقل رضایت) نظری ندارم ☐										۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰										
۱۴- از توضیحات مسئول مربوطه در پایان کار در خصوص کارهای انجام شده و قطعات تعویض شده چقدر رضایت دارید؟ <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table> (حداقل رضایت) نظری ندارم ☐										۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰										
۱۵- آیا صورتحساب (فاکتور) به شما ارائه گردید؟ بله ☐ خیر ☐																			
۱۶- آیا هزینه ای بابت خدمات و یا تعویض قطعات پرداخت نمودید؟ بله ☐ خیر ☐ (سوال ۱۸)																			
۱۷- از هزینه پرداختی برای خدمات انجام شده چقدر رضایت دارید؟ <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>۱</td><td>۲</td><td>۳</td><td>۴</td><td>۵</td><td>۶</td><td>۷</td><td>۸</td><td>۹</td><td>۱۰</td> </tr> </table> (حداقل رضایت) نظری ندارم ☐										۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰										

پرسش نامه ارزیابی رضایت مشتریان مهرموتور خاورمیانه

شماره مدرک: F-۰۷-۰۲-۰۱

شماره بازنگری: ۰۰

صفحه از

شماره سریال:

تاریخ:

۱۸- از نحوه ارائه سرویس های ادواری شرکت مهر موتور چقدر رضایت دارید؟

۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

☐ نظری ندارم

(حداقل رضایت)

(حداکثر رضایت)

۱۹- از سهولت دسترسی به نمایندگی های این شرکت چقدر رضایت دارید؟

۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

☐ نظری ندارم

(حداقل رضایت)

(حداکثر رضایت)

۲۰- هر چند سوال تکراری است، اما یکبار دیگر بفرمایید بطور کلی از عملکرد این تعمیرگاه در مجموع چقدر رضایت دارید؟

۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

☐ نظری ندارم

(حداقل رضایت)

(حداکثر رضایت)

۲۱- رضایت شما تا آن اندازه هست که مراجعه به این تعمیرگاه را به دوستانتان توصیه کنید؟ ☐ بله ☐ خیر ☐ چرا؟

۲۲- در پایان پیشنهاد و انتقادات خود را در رابطه با عملکرد این نمایندگی و یا شبکه خدمات پس از فروش شرکت مهر موتور بیان نمایید.

توجه:

لطفا پس از تکمیل پرسش نامه جهت ارائه خدمات بهتر به مدیر نمایندگی تحویل و یا به این واحد فکس نمایید.

مدیریت خدمات پس از فروش مهر موتور خاورمیانه