

کد سند : تاریخ :	فرم نظرسنجی از رضایت مشتریان
---------------------	-------------------------------------

اطلاعات مشتری (اختیاری) : خواهشمند است به منظور حصول نتیجه بهتر و کسب نظرات بیشتر شما نام ، سمت و شماره تماس مستقیم خود را در قسمت زیر مرقوم فرمائید .

نام / نام شرکت : نام خانوادگی : تلفن تماس : سمت :

خدمات دریافتی :
<input type="checkbox"/> طراحی گرافیک <input type="checkbox"/> تبلیغات <input type="checkbox"/> اسپانسرینگ <input type="checkbox"/> اجاره تجهیزات <input type="checkbox"/> سایر خدمات

راهنمای امتیاز دهی :	۰ (بد است و حتما بایستی اصلاح گردد) ۲۵ (ضعیف است و نیاز به اصلاح دارد) ۵۰ (بهتر است اصلاح گردد) ۷۵ (خوب است) ۱۰۰ (عالی و راضی کننده است)
درجه اهمیت :	۱- کم اهمیت ۲-مهم ۳-بسیار مهم

توضیحات	درجه اهمیت	عوامل				
		۰	۲۵	۵۰	۷۵	۱۰۰
چگونگی اطلاع رسانی شرکت در خصوص خدمات قابل ارائه (بروشور ، وب سایت ، نمایشگاه)						
نحوه دریافت سفارش از مشتریان						
میزان دقت و سرعت عمل شرکت در انجام وظایف محوله						
میزان سرعت عمل شرکت در پاسخ گویی به مکاتبه و درخواست ها						
میزان توانمندی ، ترکیب ، تعداد و صلاحیت پرسنل شرکت در زمینه خدمات مورد نظر						
برخورد کارمندان شرکت با مشتریان (در مذاکرات حضوری ، تلفنی ، مکاتبات و ...)						
میزان انطباق کلی خدمات با انتظارات شما						
کیفیت خدمات ما نسبت به دیگر کارگزاران ما						
برخورد مجموعه کارکنان ما						
سهولت در دسترسی شما به شرکت ما						
حفظ امانت و دقت در نگهداری اسناد و اطلاعات مراجعین						
مناسب بودن محیط کار و محل انتظار مراجعین						

جمع امتیازات :

سایر عواملی که در جلب رضایت شما موثر و در این فرم نیامده است را همراه با درجه امتیازی که به این فعالیت می دهید بیان فرمائید.

مشتری گرامی ما چگونه می توانیم شما را به یک مشتری دائمی برای شرکت خود تبدیل کنیم ؟ خواهشمند است در این خصوص نقطه نظرات خود را مرقوم فرمائید .

به نظر شما مهم ترین نقاط قوت و ضعف گروه شرکتهای یکتای ایرانیان کدام است ؟

در صورت نارضایتی علت عمده آن :

مراجعه مکرر به واحد / شرکت	پاسخگویی نامناسب کارکنان	تعداد مراحل و مکانهای انجام کار
اطلاع رسانی نامناسب به مراجعین	عدم حضور متصدی انجام کار	طولانی بودن زمان و مسیر انجام کار