|  |
| --- |
| مشتری محترم نظر به اینکه شرکت ماشین سازی اراک با هدف بهبود مستمر در ارائه خدمات خود، نیازمند آگاهی از نظرات مشتریان محترم می باشد ، خواهشمند است با تکمیل فرم ذیل ارزیابی خود را از نحوه خدمات این شرکت اعلام فرمایید قبلا از بذل توجه و همکاری جنابعالی سپاسگزاری می گردد. چنانچه لازم باشد می توانید با مرکز سنجش رضایت مشتریان تماس حاصل فرمایید .تلفن: 2082 217 3 - 086 Email : CRM @ msa.irفاکس: 2091 217 3 - 086 Web site : www.msa.ir |
| **نام شركت :**  | **زمينه فعاليت شركت :** | نام محصول خریداری شده:  |
| **آدرس دقیق پستی:** | **تلفن:** |
| **کد اقتصادی :** | **شناسه ملی:** | **کد پستی :** | نام نمایندگی: |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | مرحله مورد ارزیابی | بي اهميت | كم اهميت | مهم | خيلي با اهميت |  فوق العاده با اهميت | **شـرح سوالات** | كاملاًاراضي | راضي | نظری ندارم | ناراضي | كاملاناً راضي | **علل نارضایتی** |
| **1** | **عقد قرارداد** |  |  |  |  |  | **تبليغات و اطلاع رساني در مورد محصولات و توانمنديهاي شركت** |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  | **سرعت پاسخگویی به درخواست های خرید** |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  | **نحوه برخورد کارکنان واحد بازاريابي و فروش و مهندسی هنگام مراجعه يا تماس** |  |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  | **دانش فنی و مهارت کارکنان و ارائه اطلاعات و مشاوره های مفید مورد نیاز مشتریان** |  |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  | **سهولت معامله / عقد قرارداد**  |  |  |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |  | **مناسب بودن قیمت نسبت به کیفیت محصول** |  |  |  |  |  |  |
| **7** | **طراحی و ساخت** |  |  |  |  |  | **رعایت برنامه زمان بندی در طراحی** |  |  |  |  |  |  |
| **8** |  |  |  |  |  | **رعایت الزامات و خواسته های مشتری در طراحی** |  |  |  |  |  |  |
| **9** |  |  |  |  |  | **رعایت الزامات و خواسته های مشتری در ساخت** |  |  |  |  |  |  |
| **10** |  |  |  |  |  | **انجام عملیات ساخت در زمان برنامه ریزی شده** |  |  |  |  |  |  |
| **11** |  |  |  |  |  | **کیفیت فاینال بوک و دریافت به موقع آن** |  |  |  |  |  |  |
| 12- در صورت نياز مجدد به محصولات توليدي اين شركت ، آيا باز اقدام به خريد از ماشین سازی اراک خواهيد نمود ؟

|  |  |
| --- | --- |
| حتماً خريد خواهیم كرد |  **با وضعيت فعلي ماشين سازي ، خير**  |
| شرايط جديد را بررسی خواهيم کرد  | هرگز خريد نخواهیم كرد  |

 |
| **13- آيا خريد از محصولات اين شركت را به ديگران توصيه مي كنيد؟**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| قطعاً توصيه خواهيم كرد  |  **احتمالاً توصيه خواهيم كرد**  | **به هيچ وجه توصيه نخواهيم كرد**  |

 |
| **14- نظر كلي شما از ماشين سازي اراك چيست ؟**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| کاملا راضی  |  **راضی** | **نظری ندارم**  | **ناراضی** | **کاملا ناراضی** |

 |
| 15- **هر گونه توصیه و یا نظر خاصی در رابطه با محصول تحویل شده ویا هر کدام از بخش های پرسشنامه دارید ، عنوان فرمایید.** |
| **نام و نام خانوادگی تکمیل کننده پرسشنامه:****سمت و امضاء :** | **مهر مشتری:** |