|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **مشتری محترم** **نظربه 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 ارائه خدمات این شرکت، اعلام فرمائید . قبلا از بذل توجه و همکاری جنابعالی سپاسگزاری می گردد.****چنانچه لازم باشد مي توانيد با مرکزسنجش رضايت مشتريان تماس حاصل فرمائيد .** **تلفن : 32172082-086 Email:** CRM@**msa.i**r **فاکس: 32172091 -086 Web site:** [**www.msa.ir**](http://www.msa.ir) |
| **نام شركت :** | زمينه فعاليت شركت : | نام محصول خریداری شده:  |
| **آدرس دقیق پستی:** | **تلفن:** |
| **کد اقتصادی :** | **شناسه ملی:** | **کد پستی :** | مقام مسئول برای مکاتبات: |

 |
| **ردیف** | مرحله | بي اهميت | كم اهميت | مهم | خيلي با اهميت |  فوق العاده با اهميت | **شـرح سوالات** | كاملاًاراضي | راضي | نظری ندارم | ناراضي | كاملاناً راضي | **توضیحات لازم** |
| **1** | **بازاریابی** |  |  |  |  |  | **تبلیغات و اطلاع رسانی در مورد محصولات و توانمندی های شرکت** |   |   |   |   |   |   |
| **2** |  |  |  |  |  | **کیفیت مدارک ارائه شده به مشتری**  |   |   |   |   |   |   |
| **3** | **سفارش گذاری** |  |  |  |  |  | **نحوه سفارش گذاری** |   |   |   |   |   |   |
| **4** |  |  |  |  |  | **دانش فنی و مهارت کارکنان فروش** |   |   |   |   |   |   |
| **5** |  |  |  |  |  | **ارائه راهنمایی ومشاوره فنی** |   |   |   |   |   |   |
| **6** |  |  |  |  |  | **سرعت پاسخگویی به مشتری** |   |   |   |   |   |   |
| **7** | **عقد قرارداد**  |  |  |  |  |  | **نحوه تکمیل مدارک قرارداد (ضمانت نامه و....)** |   |   |   |   |   |   |
| **8** |  |  |  |  |  | **نحوه برخورد کارکنان**  |   |   |   |   |   |   |
| **9** |  |  |  |  |  | **سرعت ارسال مدارک قرارداد** |   |   |   |   |   |   |
| **10** |  |  |  |  |  | **امکان سنجی دقیق و پیش بینی زمان تحویل** |   |   |   |   |   |   |
| **11** |  |  |  |  |  | **برگزاری جلسات فنی واجرای پروزه** |   |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | مرحله | بي اهميت | كم اهميت | مهم | خيلي با اهميت |  فوق العاده با اهميت | **شـرح سوالات** | كاملاًاراضي | راضي | نظری ندارم | ناراضي | كاملاناً راضي | **توضیحات لازم** |
| **12** | **تولید سفارش** |   |   |   |   |   | **رعایت الزامات و استانداردهای مورد نیاز** |   |   |   |   |   |   |
| **13** |   |   |   |   |   | **رعایت نیازهای مشتری درساخت قطعات** |   |   |   |   |   |   |
| **14** |   |   |   |   |   | **ایمنی و قابلیت اطمینان** |   |   |   |   |   |   |
| **15** |   |   |   |   |   | **کیفیت ساخت قطعات** |   |   |   |   |   |   |
| **16** |   |   |   |   |   | **بازرسیهای درحین ساخت** |   |   |   |   |   |   |
| **17** |   |   |   |   |   | **انجام تست های مورد نیازاستاندارد ومشتری** |  |   |   |   |   |   |
| **18** |   |   |   |   |   | **کیفیت بسته بندی** |   |   |   |   |   |   |
| **19** | **تحویل محصول** |   |   |   |   |   | **نحوه تکمیل و ارسال مدارک تحویل** |   |   |   |   |   |   |
| **20** |   |   |   |   |   | **نحوه تحویل کالا** |   |   |   |   |   |   |
| **21** | **قیمت و گارانتی** |   |   |   |   |   | **کیفیت دریافتی در مقابل قیمت پرداختی** |   |   |   |   |   |   |
| **22** |   |   |   |   |   | **قیمت محصول نسبت به رقبا** |   |   |   |   |   |   |
| **23** |   |   |   |   |   | **کیفیت ارائه خدمات در زمان گارانتی** |   |   |   |   |   |   |
| **24** |   |   |   |   |   | **سرعت ارائه خدمات در زمان گارانتی** |   |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 25- 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 اراک ، خير**  |
| شرايط جديد را بررسی خواهيم کرد | هرگز خريد نخواهیم كرد  |

 |
| **26- 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**  |

 |
| **27- نظر كلي شما از ماشين سازي اراك چيست ؟**

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

 |
| **28- در سفارش دهی به شرکت ماشین سازی اراک چه آیتمی بیشترین اهمیت را دارد؟****قیمت زمان تحویل کیفیت مواد همه موارد** |
| **29-هر گونه توصیه و یا نظر خاصی در رابطه با محصول تحویل شده ویا هر کدام از بخش های پرسشنامه دارید ، عنوان فرمایید.** |
|  |