



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

## پرسش‌نامه موانع پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت بانکداری

### پاسخگوی گرامی

لطفاً قبل از پاسخ دادن به پرسشنامه موارد زیر را تکمیل نمایید:

مشخصات فردی:

سن:  ۲۰-۳۰  ۳۰-۴۰  ۴۰-۵۰  ۵۰ به بالا

جنسیت:  مرد  زن

میزان تحصیلات:  دیپلم  فوق دیپلم  لیسانس  فوق لیسانس  دکتری

سابقه کار:  زیر ۵ سال  ۵ تا ۱۰ سال  ۱۰ تا ۱۵ سال  ۱۵ تا ۲۰ سال  ۲۰ سال به بالا

### بخش اول پرسش‌نامه (عوامل اصلی و موثر در در زمینه موانع پیاده‌سازی CRM):

۱- عامل فرایندهای سازمانی را تا چه اندازه جهت پیاده‌سازی CRM در بانک...مناسب می‌دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲- عامل عملکرد سازمانی را تا چه اندازه جهت پیاده‌سازی CRM در بانک...مناسب می‌دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۳- عامل مشتری رتا چه اندازه جهت پیاده‌سازی CRM در بانک...مناسب می‌دانید؟



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۴- عامل فرهنگ سازمانی را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۵- عامل حمایت رهبری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۶- عامل زیرساختهای سازمانی را تا چه اندازه در جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

### بخش دوم پرسش نامه (شاخصهای مربوط به عوامل اصلی و موثر در در زمینه موانع پیاده سازی CRM):

۷- شاخص جذب مشتری (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۸- شاخص حفظ مشتری (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۹- شاخص بازاریابی کلاسیک و اینترنتی (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می

دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

۱۰- شاخص خدمات شامل طراحی خدمت، اجرای مناسب (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۱۱- شاخص بازنگری و مهندسی مجدد فرآیندها در بخش های مختلف (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۱۲- شاخص پشتیبانی مشتری (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۱۳- شاخص استراتژی سازمان (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۱۴- شاخص برنامه ریزی (مربوط به عامل عملکرد سازمان) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۱۵- شاخص ارزیابی مداوم عملکرد (مربوط به عامل عملکرد سازمان) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۱۶- شاخص آمادگی و بلوغ سازمان جهت اجرای CRM (مربوط به عامل عملکرد سازمان) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۱۷- شاخص سودآوری (مربوط به عامل عملکرد سازمان) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۱۸- شاخص استراتژی مشتری مداری (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می

دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۱۹- شاخص رضایت مشتری (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲۰- شاخص ارزش مشتری (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲۱- شاخص وفاداری مشتری (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲۲- شاخص تمرکز بر مشتریان کلیدی (مربوط به عامل مشتری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می

دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲۳- شاخص فرهنگ مشتری مداری (مربوط به عامل فرهنگ سازمان) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب

می دانید؟



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲۴- شاخص فرهنگ پاسخگویی (مربوط به عامل فرهنگ سازمان) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می

دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲۵- شاخص فرهنگ پذیرش تغییر (مربوط به عامل فرهنگ سازمان) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می

دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲۶- شاخص فرهنگ تطابق پذیری (مربوط به عامل فرهنگ سازمان) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب

می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲۷- شاخص تعهد کارکنان (مربوط به عامل فرهنگ سازمان) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲۸- شاخص سبک رهبری (مربوط به عامل حمایت رهبری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۲۹- شاخص تجربه مدیر (مربوط به عامل حمایت رهبری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۳۰- شاخص تخصص مدیر (مربوط به عامل حمایت رهبری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک... مناسب می دانید؟



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۳۱- شاخص کاربرد روشهای مدیریت تغییر (مربوط به عامل حمایت رهبری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک

...مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۳۲- شاخص مدیریت مشارکتی (مربوط به عامل حمایت رهبری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک ...مناسب می

دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۳۳- شاخص تعهد مدیریت (مربوط به عامل حمایت رهبری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک ...مناسب می دانید

؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۳۴- شاخص رفتار کارکنان (مربوط به عامل زیرساختهای سازمانی) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک ...مناسب می

دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۳۵- شاخص رضایت کارکنان (مربوط به عامل زیرساختهای سازمانی) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک ...مناسب

می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

۳۶- شاخص فناوری اطلاعات و ارتباطات IT (مربوط به عامل زیرساختهای سازمانی) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک بانك...مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۳۷- شاخص نرم افزار مناسب CRM (مربوط به عامل زیرساختهای سازمانی) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک بانك...مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۳۸- شاخص زیرساخت سخت افزاری CRM (مربوط به عامل زیرساختهای سازمانی) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک بانك...مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۳۹- شاخص یکپارچگی و هماهنگی تمامی بخشها جهت استقرار CRM (مربوط به عامل زیرساختهای سازمانی) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک بانك...مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم

۴۰- شاخص هزینه های راه اندازی اولیه (مربوط به عامل زیرساختهای سازمانی) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی CRM در بانک بانك...مناسب می دانید؟

خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی کم