



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صحت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

پرسش نامه نیت رفتاری مشتری

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

سوالات تخصصی در مورد عوامل ۳ گانه نیت رفتاری مشتریان:

۱- عامل شناخت یا نگرش:

۱- بطور کلی نگرش، تصور و دید شما نسبت به بانک ... تا چه اندازه مثبت است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲- تا چه اندازه موفقیت های بانک ... را موفقیت های خودتان به حساب می آورید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳- تا چه اندازه علاقه مند به دانستن نظرات دیگران در مورد این بانک هستید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴- در صورت بروز خطایی از بانک و انتشار و رسانه ای شدن آن، تا چه اندازه احساس خجالت می کنید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵- تا چه اندازه اخبار مربوط به بانک ... و پیشرفتهای آنها را دنبال می کنید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶- تا چه اندازه از برنامه های جانبی و فرهنگی بانک ... اطلاع دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۷- تا چه اندازه از انواع خدمات بیمه بدنه، عمر و ... رضایت دارید؟



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

۸- تا چه اندازه بین خود و بانک ... ارزش های مشترک (اخلاقی، اجتماعی، فرهنگی و ...) می بینید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۹- تا چه اندازه از سرعت ارائه خدمات (در شعب و اینترنت) رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۰- تا چه اندازه از ساعات کاری بانک ... و خدمات در مواقع اضطراری رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۱- تا چه اندازه میزان تعهد و پشتیبانی مدیریت ارشد از استراتژی ها و برنامه های مشتری محور را مناسب می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۲- تا چه اندازه از قیمت خدمات رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۳- تا چه اندازه از وضعیت ظاهری پرسنل و شعب و برخورد کارکنان رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۴- آیا از تعداد، میزان، کیفیت و تنوع خدمات ارائه شده رضایت دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲- عامل اعتماد :

۱۵- تا چه اندازه سیستم کلی بانک ... را قابل اعتماد می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۶- تا چه اندازه به خدمات الکترونیک و اینترنتی بانک ... و تصحیح خطا در صورت بروز، اعتماد دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۷- تا چه اندازه نسبت به گفته ها و شایعات احتمالی در مورد بانک و ... بی تفاوت اید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۸- آیا معتقد به شایستگی و تخصص بانک ... هستید؟

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

۱۹- آیا معتقد به امانتداری و درستی بانک ... هستید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۰- درجه پاسخگویی مدیران و کارکنان را چه اندازه می‌بینید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۱- آیا مدیریت و سایر کارکنان مطابق موازین قانونی عمل می‌کنند؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۲- تا چه اندازه مایل به گسترش روابط کاری و استفاده از خدمات دیگر بانک ... هستید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳- عامل تعهد :

۲۳- تا چه اندازه قطع روابط خود با بانک ... را منشا ضرر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۴- کسب شایستگی‌ها و رتبه‌های جدید توسط بانک ... تا چه اندازه به افزایش سطح وفاداری شما نسبت به این بانک کمک می‌کند؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۵- آیا بانک ... و خدماتش را به دوستان و آشنایان خود معرفی می‌کنید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۶- در صورت بروز خطایی از بانک ...، تا چه اندازه حاضر به چشم‌پوشی هستید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۷- تا چه اندازه احساس تعلق خاطر و دلبستگی به بانک ... دارید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۸- حساسیت شما نسبت به افزایش قیمت خدمات چه اندازه است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۹- در صورت سهل‌الوصول بودن مراجعه به بانک دیگر، تا چه اندازه تمایل به حفظ روابط با این بانک دارید؟



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صحت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

خیلی کم

کم

متوسط

زیاد

خیلی زیاد

ایران تزدبیرساز