

   	tadbirsaz.org 021-26374530 tadbirsaz_research 09915929262	تدبیر ساز (ثبت: 34011) با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت	 ایران تدریس ساز
--	--	--	---

پرسش نامه ارزیابی وفاداری، رضایت و ارزش مشتریان

پاسخگوی گرامی

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

مشخصات فردی:

- سن: ☐ 20-30 ☐ 30-40 ☐ 40-50 ☐ 50 به بالا
- جنسیت: ☐ مرد ☐ زن
- میزان تحصیلات: ☐ دیپلم ☐ فوق دیپلم ☐ لیسانس ☐ فوق لیسانس ☐ دکتری
- سابقه کار: ☐ زیر 5 سال ☐ 5 تا 10 سال ☐ 10 تا 15 سال ☐ 15 تا 20 سال ☐ 20 سال به بالا

لطفاً با انتخاب گزینه مورد نظر، مشخص کنید تا چه اندازه با هر جمله موافق هستید.

ارزش مشتری					
کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم	
5	4	3	2	1	1 آنچه که نیاز مراجعه کننده است، قبل از آنکه از مطرح شود، تامین میشود.
5	4	3	2	1	2 در پیش بینی نیاز مراجعه کنندگان از رقبای خود جلو ترند.
5	4	3	2	1	3 برنامه ریزی در پیش بینی نیاز مراجعه کنندگان
5	4	3	2	1	4 آینده نگری و پیش بینی آنچه که اتفاق خواهد افتاد نسبت به سایر رقبا
5	4	3	2	1	5 قادر به درک و پیش بینی نیازهای در حال تغییر مراجعه کنندگان میباشند
5	4	3	2	1	6 صرف زمان برای مطالعه تغییر در محیط کسب و کار برای پیش بینی بهتری در مورد نیازهای آینده مراجعه کنندگان
5	4	3	2	1	7 ارائه راه حل های جدیدی که مراجعه کنندگان به آنها نیاز دارند اما تقاضا نکرده اند
5	4	3	2	1	8 تلاش منظم برای تغییر محصولات و خدمات در راستای نیازهای در حال تغییر مراجعه کنندگان
5	4	3	2	1	9 آموختن نشانه هایی برای شناسایی نیازهای دیگران (بازاریابی درست)
5	4	3	2	1	10 با تغییر در آنچه که مراجعه کنندگان از آنها می خواهند انتقادپذیر و انعطاف پذیرند
5	4	3	2	1	1 آرامش در مورد ابهامات احتمالی در رابطه با مراجعه کنندگان

 tadbirsaz.org  021-26374530  tadbirsaz_research  09915929262	تدبیر ساز (ثبت: 34011) با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت	 ایران تزدبیرساز
--	--	---

رضایت مشتری					
کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم		
5	4	3	2	1	1 رضایت از محصولات و خدمات ارائه شده 2
5	4	3	2	1	1 احساس خوشحالی از ارتباط و تامل در این سازمان 3
5	4	3	2	1	1 رضایت کامل از سازمان 4
					1 وجود امکانات رفاهی و امنیتی 5
کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم	وفاداری مشتری
5	4	3	2	1	1 احساس وفاداری نسبت به این سازمان 6
5	4	3	2	1	1 به دنبال جایگزینی برای این سازمان برای دریافت خدمات نمیباشم 7
5	4	3	2	1	1 به رابطه با این سازمان متعهد هستم. 8
					1 وجود رابطه نزدیک با مشتری 9