



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

پرسش‌نامه ارزیابی میزان رضایت مندی مشتریان

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
- وضعیت تاهل: مجرد متاهل
- 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

۱- بعد عوامل فیزیکی:

۱- تا چه اندازه فضا و تجهیزات پخش را بهداشتی و تمیز می‌دانید؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲- تا چه اندازه شرکت از تجهیزات استاندارد و وسایل دیجیتال استفاده می‌کند؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳- تا چه اندازه مساحت، اندازه و تعداد مراکز و تجهیزات فروش و پخش را با تعداد مشتریان متناسب می‌بینید؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴- تا چه اندازه تعداد کارکنان و مسئولین و بخشهای فروش را با تعداد مشتریان متناسب می‌دانید؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵- تا چه اندازه مدت زمان انجام خرید و زمان انتظار را مناسب می‌بینید؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶- سهولت دسترسی برای مشتریان را به لحاظ موقعیت جغرافیایی و ... تا چه اندازه مناسب می‌دانید؟

- 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



ایران تزدبیرساز

۷- تا چه اندازه تاثیر تغییرات محیط در تهیه استراتژی ها و برنامه های بلند مدت شرکت دیده می شود؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲- بعد نحوه رفتار کارکنان :

۸- وضعیت ظاهری و بهداشت کارکنان را تا چه اندازه مناسب می دانید؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۹- رعایت ادب در رفتار کارکنان و پاسخگویی مودبانه آنها را تا چه اندازه مناسب می دانید؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۰- تا چه اندازه دانش و سواد کارکنان بخشهای مختلف را با نوع شغلشان متناسب می دانید؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۱- تا چه اندازه کارکنان در برخورد و پاسخگویی به مشتری، صمیمی و خوش رفتارند؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۲- روابط عمومی کارکنان و پرسنل را تا چه حد قوی می بینید؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۳- تا چه اندازه کارکنان شرکت از نظر شما قابل اعتمادند؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۴- تا چه اندازه کارکنان در مورد مشخصات و کیفیت محصولات و خدمات راستگو و صادق اند؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۵- تا چه اندازه کارکنان در کار خود آموزش دیده اند و سرعت عمل دارند؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۶- در صورت بروز خطا (در مورد قیمت و ...)، تا چه اندازه کارکنان حاضر به پذیرش اشتباه خود هستند؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۷- هماهنگی و موزون بودن فعالیت کارکنان بخش های مختلف را با هم تا چه اندازه مناسب می دانید؟

- خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۸- میزان تجربه کاری کارکنان بخش های مختلف را تا چه اندازه 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

۳- سوالات مربوط به بعد کیفیت :

۱۹- میزان رقابت پذیری محصولات ارائه شده با مشابه های خارجی مرغوب را تا چه اندازه می دانید ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۰- سهولت دسترسی به خدمات و محصولات ارائه شده را تا چه اندازه مناسب می دانید ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۱- رعایت نکات بهداشتی محصولات ارائه شده را تا چه حد می بینید ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۲- قیمت محصولات ارائه شده را تا چه حد متناسب با کیفیت آنها می دانید ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۳- میزان تنوع در ارائه محصولات را تا چه حد می بینید ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۴- محصولات ارائه شده را تا چه حد مرغوب و باکیفیت می دانید ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۵- اطلاع رسانی شرکت از تغییر شرایط فروش را تا چه اندازه مناسب می دانید ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۶- اطلاع رسانی به موقع شرکت از تغییر قیمت محصولات را تا چه اندازه مناسب می دانید ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۷- ارائه اطلاعات میزان عملکرد، تحقق سیاست ها و برنامه های شرکت را تا چه اندازه مناسب می دانید ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۸- اطلاع رسانی در خصوص تغییرات ایجاد شده در قوانین و مقررات را تا چه اندازه بهنگام می دانید ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۹- محصولات ارائه شده تا چه حد حائز انواع استانداردهای کیفی تعیین شده و مدارک مربوط به کنترل کیفی می باشند ؟



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- سوالات مربوط به بعد شکایات مشتریان :

۳۰- کانال‌های ارتباطی جهت دریافت شکایات مشتریان را تا چه اندازه مناسب و مطمئن می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۱- نحوه برخورد و پذیرش انتقادات و شکایات را تا چه اندازه مناسب می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۲- تا چه اندازه مسئولین و مدیران میانی و ارشد، در صدد رفع مشکلاتی بر می‌آیند که باعث شکایت مشتریان شده است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵- سوالات مربوط به بعد فناوری اطلاعات و ارتباطات :

۳۳- میزان رضایت شما از سامانه هوشمند سوخت تا چه اندازه می‌باشد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۴- میزان رضایت شما از سامانه فروش اینترنتی سوخت تا چه اندازه می‌باشد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۵- میزان رضایت شما از سیستم حفاظت الکترونیکی شامل دوربین مداربسته، سیستم پیچینگ و سیستم حفاظت پیرامونی در

تاسیسات تا چه اندازه می‌باشد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۶- میزان رضایت شما از سیستم سازمان الکترونیکی به منظور حذف کاغذ از چرخه مکاتبات و ثبت الکترونیک اطلاعات اداری

تا چه اندازه می‌باشد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۷- میزان رضایت شما از سیستم مکانیزه فروش که کل عملیات فروش فرآورده به مشتریان را شامل می‌شود تا چه اندازه می‌

باشد؟

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 تز تدبیرساز

۳۸- میزان رضایت شما از سایر پروژه ها و طرح های فن آوری اطلاعات و ارتباطات نظیر: سیستم WGS، سیستم GPS، سیستم MF، سیستم تسهیلاتی TA و سیستم ACC تا چه اندازه می باشد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶- سوالات کلی مربوط به سنجش رضایت مشتریان:

۳۹- در مجموع میزان رضایتمندی شما از مجموعه پرسنل و کارکنان شرکت (از تمامی ابعاد کمی و کیفی) تا چه اندازه است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۰- در مجموع میزان رضایتمندی شما از مدیریت شرکت تا چه اندازه است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۱- میزان رضایتمندی شما از قیمت محصولات و خدمات شرکت تا چه اندازه است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۲- میزان رضایتمندی شما از کیفیت محصولات ارائه شده میادین تا چه اندازه است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۳- میزان رضایتمندی شما از اطلاع رسانی شرکت در ابعاد مختلف تا چه اندازه است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۴- میزان رضایتمندی شما از عوامل فیزیکی (در ابعاد مختلف) تا چه اندازه است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۵- میزان رضایتمندی شما از نحوه اداره شکایات تا چه اندازه است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۶- میزان رضایتمندی شما از فناوری اطلاعات و ارتباطات (نظیر سامانه هوشمند سوخت، سایر نرم افزارها و سیستم های مکانیزه و) تا چه اندازه است؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۷- میزان رضایتمندی شما از تنوع محصولات ارائه شده تا چه اندازه است؟

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 تز تدبیرساز

۴۸- میزان رضایتمندی شما از فناوری اطلاعات و ارتباطات (نظیر سامانه هوشمند سوخت، سایر نرم افزارها و سیستم های مکانیزه و ...) تا چه اندازه است ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۹- میزان رضایتمندی شما از تعداد مراکز عرضه محصولات (سوخت، پمپ های بنزین، گاز و ...) و بهینه بودن مکان و دسترسی آسان به آنها تا چه اندازه است ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۰- میزان رضایتمندی شما از تحقیقات مشتری گرایی و تهیه و اجرای طرح مشتری گرایی در شرکت تا چه اندازه است ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۱- میزان انعطاف شرکت در صورت مشاهده نیازهای جدید مصرف کنندگان برای ارائه خدمات جدیدتر تا چه اندازه است ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۲- میزان رضایتمندی شما از کار تیمی و در میان گذاشته شدن مسئولیت ها، اطلاعات و تصمیمات بازاریابی بخشهای مختلف شرکت تا چه اندازه است ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۳- میزان رضایتمندی شما از فناوری اطلاعات و ارتباطات و ارائه خدمات و محصولات بصورت الکترونیک تا چه اندازه است ؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم