



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

**تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)**

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

## پرسشنامه عوامل مؤثر بر جذب مشتریان کلیدی در بانکداری

### سؤالات اختصاصی:

موارد زیر را در خصوص واحدی که از آن‌ها خدمت دریافت می‌کنید، در چه سطحی ارزیابی می‌کنید؟

ردیف	شاخص	گویه	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱	نحوه ارائه خدمات	ارائه خدمات مشتریان در حداقل زمان سرعت					
۲		تامین نقدینگی مشتریان دائمی به ویژه در مواقع حساس					
۳		برخوردار بودن شبکه پردازش سراسری					
۴		آگاه بودن مشتریان از مقررات و قواعد جدید بانکی					
۵		صدور دسته چک در کوتاهترین زمان ممکن					
۶	برخورد کارکنان	رعایت ادب و احترام در برخورد با مشتریان					
۷		گشاده رویی و متانت کارکنان در روابط با مشتری					
۸		تلاش کارکنان برای حل مشکلات بانکی ارباب رجوع					
۹		آمادگی کارکنان برای پاسخگویی به سوالات مشتریان					
۱۰		حضور منظم کارکنان پشت باجه یا میز کار					
۱۱		ارتباط دوستانه میان پرسنل بانک و مشتریان					



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

**تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)**

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

				در دسترس بودن شعب بانک در نقاط مختلف شهر	افزایش شعب	۱۲
				موقعیت مکانی مناسب		۱۳
				وجود دستگاه خودپرداز در مجاورت تاسیسات بزرگ تجاری، آموزشی و اداری		۱۴
				طول زمان کاری بانک - ساعات کافی در روز		۱۶
				تناسب کاری بانک با اوقات فراغت مشتریان		۱۷
				وجود شعبه در مجاورت تاسیسات بزرگ تجاری، آموزشی و اداری		۱۸
				دریافت و پرداخت و نقل و انتقال پول از طریق اینترنت	فعالیت ترغیبی و تشویقی	۱۹
				سهولت در اعطای تسهیلات		۲۰
				فقدان تشریفات اداری زیاد		۲۱
				ارائه خدمات بانکی با هزینه کم		۲۲
				نرخ سود پرداختی به سپرده ها		۲۳
				تنوع تسهیلات بانکی (اعطای وام های متنوع به متقاضیان)		۲۴
				در نظر گرفتن مزایای ویژه برای مشتریان عمده و دائمی		۲۵



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

				گشایش حسابهای سپرده متنوع	۲۶
				در نظر گرفتن جوایز ارزشمند برای قرعه کشی‌ها	۲۷
				وجود سیستم خودپرداز در شعب بانک	۲۸
				سیستم های اطلاعاتی و بایگانی منظم	۲۹
				سهولت دسترسی به اطلاعات	۳۰
				تجهیزات و سیستم های اداری پردازشی پیشرفته	۳۱
				امکانات رفاهی برای مشتریان جای نشستن و نوشتن	۳۲
				چیدمان اداری مناسب و مدرن بانک	۳۳
				ساختمان مناسب و مدرن بانک	۳۴
				دکوراسیون داخلی زیبا و نورپردازی مناسب	۳۵

### امکانات فیزیکی

