



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

پرسش‌نامه عوامل موثر بر پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری CRM

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

سوالات تخصصی در مورد عوامل ۹ گانه موثر بر CRM:

۱- عامل فرایندهای سازمانی:

۱- بازاریابی محصولات (در ابعاد داخلی، خارجی، خرد، کلان) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر

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

۲- عامل فروش را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳- عامل طراحی خدمات جدید را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴- عامل اجرای مناسب خدمات طراحی شده را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵- عامل بازرگاری و مهندسی مجدد فرآیندها در بخش بازاریابی را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر

می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶- عامل مهندسی مجدد فرآیندها در بخش فروش را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۷- عامل مهندسی مجدد فرآیندها در بخش خدمات و پشتیبانی را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می

دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲- عامل نیروی انسانی و کارکنان :

۸- عامل آمادگی تغییر فرهنگ کارکنان در سازمان را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر 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

۹- عامل مشارکت کارکنان را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۰- عامل کارآمد سازی سیستم پاداش را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۱- عامل توانمندسازی کارکنان را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۲- عامل آموزش پرسنل را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۳- عامل رضایت کارکنان را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳- عامل حمایت رهبری:

۱۴- عامل سبک رهبری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۵- عامل تجربه مدیر را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۶- عامل تخصص مدیر را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر 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

۱۷- عامل کاربرد روشهای مدیریت تغییر را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۸- عامل مدیریت مشارکتی را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۹- عامل تعهد مدیریت را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۰- عامل آزادی مدیران در تشویق کارکنان را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۱- عامل آزادی مدیران در هزینه کرد واحد خود را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴- عامل تکنولوژی و فناوری:

۲۲- مدیریت اطلاعات را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۳- عامل سیستم های اطلاعاتی را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۴- دسترسی و پیاده سازی نرم افزار مناسب CRM را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر 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

۲۵- زیرساخت سخت افزاری CRM را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۶- عامل اتوماسیون فروش را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۷- عامل سیستم پشتیبان با کارکنان فنی خبره را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۸- فراهم آوری پایگاه داده های جامع مشتریان را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۹- عامل اینترنت را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۰- نگهداری و حفظ داده های مشتریان را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵- عامل ساختار سازمان:

۳۱- برنامه ریزی مناسب را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر 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

۳۲- ارزیابی مداوم عملکرد (بخصوص عملکرد مشتری مداری) را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۳- آمادگی و بلوغ سازمان جهت اجرای CRM را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۴- وجود دستور العمل مشخص و مربوطه را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۵- اختصاص بودجه مناسب جهت پیاده سازی CRM را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶- عامل مدیریت دانش:

۳۶- ایجاد دانش مشتری (جمع آوری و ساماندهی)، را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۷- اشتراک گذاری دانش مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳۸- بکارگیری دانش مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر 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

۳۹-نگهداری دانش مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۰-تجزیه و تحلیل دانش مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۱-بسط دانش مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۲-بازنگری دانش مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۳-به روز رسانی دانش مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۷- عامل مشتری و استراتژی مشتری:

۴۴-عامل استراتژی مشتری مداری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۵-رضایت مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۶-عامل ارزش مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر 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

۴۷- عامل حفظ و نگهداری مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۸- وفاداری مشتری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴۹- پشتیبانی مشتریان را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۰- تمرکز بر مشتریان کلیدی را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۸- عامل استراتژی سازمان و خلق ارزش:

۵۱- تدوین، اجرا و کنترل بهینه استراتژی مشتری مداری را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۲- عامل حمایت از فعالیت های خیرخواهانه را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۳- عامل وجود اهداف مشخص را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۴- ارتقاء برند و شهرت سازمان را تا چه اندازه جهت پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر 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

۵۵- اندازه‌گیری، پایش و کنترل مداوم سیستم CRM را تا چه اندازه جهت پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۶- یکپارچگی دپارتمانها و اجزای سازمان را تا چه اندازه جهت پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۷- عامل سازماندهی متناسب را تا چه اندازه جهت پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۹- عامل فرهنگ سازمان:

۵۸- فرهنگ مشتری مداری را تا چه اندازه جهت پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۵۹- فرهنگ پاسخگویی را تا چه اندازه جهت پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶۰- فرهنگ پذیرش تغییر را تا چه اندازه جهت پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶۱- فرهنگ تطابق‌پذیری را تا چه اندازه جهت پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر می‌دانید؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶۲- تعهد کارکنان را تا چه اندازه جهت پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، موثر 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، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

ایران تز تدبیرساز