



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

## ۱- پرسش نامه تاثیر شخصیت و خصوصیات رفتاری کارکنان بر رضایت مشتریان در

### سیستم بانکی

پاسخگوی محترم، با سلام؛

## ۲- سوالات جمعیت شناختی :

سن :

سمت :

جنسیت (زن یا مرد) :

سابقه فعالیت :

میزان تحصیلات :

دیپلم  فوق دیپلم  لیسانس  فوق لیسانس  دکتری و بالاتر



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

## ۳- رتبه بندی شاخص های مربوط به منظر شخصیت و خصوصیات رفتاری کارکنان:

در جدول زیر، شخص های رعایت ادب و احترام در برخورد با مشتریان، گشاده رویی و متانت کارکنان در روابط با مشتری، تلاش کارکنان برای حل مشکلات بانکی ارباب رجوع، آمادگی کارکنان برای پاسخگویی به سوالات مشتریان، حضور منظم کارکنان پشت باجه یا میز کار، ارتباط دوستانه میان پرسنل بانک و مشتریان، آراستگی و پوشیدن لباسهای رسمی و مناسب کارکنان را در راستای منظر شخصیت و خصوصیات رفتاری کارکنان مدل BSC به لحاظ اهمیت شان در ارزیابی رضایت مشتریان و عملکرد بانک ...ایران وزن دهی نمایید (درایه های خالی جدول زیر):

جدول (۴) تعیین درجه اهمیت شاخص های منظر شخصیت و خصوصیات رفتاری کارکنان

| منظر شخصیت و خصوصیات رفتاری کارکنان            | رعایت ادب و احترام در برخورد با مشتریان | گشاده رویی و متانت کارکنان در روابط با مشتری | تلاش کارکنان برای حل مشکلات بانکی ارباب رجوع | آمادگی کارکنان برای پاسخگویی به سوالات مشتریان | حضور منظم کارکنان پشت باجه یا میز کار | ارتباط دوستانه میان پرسنل بانک و مشتریان | آراستگی و پوشیدن لباسهای رسمی و مناسب کارکنان |
|--|---|--|--|--|---------------------------------------|--|---|
| رعایت ادب و احترام در برخورد با مشتریان        | 1                                       |  |  |  |                                       |  |   |
| گشاده رویی و متانت کارکنان در روابط با مشتری   |   | 1  |  |  |                                       |  |   |
| تلاش کارکنان برای حل مشکلات بانکی ارباب رجوع   |   |  | 1  |  |                                       |  |   |
| آمادگی کارکنان برای پاسخگویی به سوالات مشتریان |   |  |  | 1  |                                       |  |   |



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

## تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

|   |  |  |  |  |   |   |   |
|---|--|--|--|--|---|---|---|
| حضور منظم کارکنان<br>پشت باجه یا میز کار            |  |  |  |  | 1 |   |   |
| ارتباط دوستانه میان<br>پرسنل بانک و مشتریان         |  |  |  |  |   | 1 |   |
| آراستگی و پوشیدن<br>لباسهای رسمی و<br>مناسب کارکنان |  |  |  |  |   |   | 1 |

ایران تزدبیرساز