



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 کیفیت ارائه خدمات در 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

### ۳- رتبه بندی شاخص های مربوط به منظر کیفیت ارائه خدمات:

در جدول زیر، شاخص های ارائه خدمات مشتریان در حداقل زمان-سرعت، تامین نقدینگی مشتریان دائمی به ویژه در مواقع

حساس، برخوردار بودن شبکه پردازش سراسری، آگاه بودن مشتریان از مقررات و قواعد جدید بانکی، صدور دسته چک در

کوتاهترین زمان ممکن، انعطاف پذیری بانک در ارائه خدمات با توجه به شرایط مشتریان، وجود سیستم گویا جهت سرعت در



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

**تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)**

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

اطلاع رسانی به مشتریان را در راستای منظر کیفیت ارائه خدمات به لحاظ اهمیت شان در ارزیابی رضایت مشتریان و عملکرد بانک... ایران وزن دهی نمایید (درایه های خالی جدول زیر):

جدول (۳) تعیین درجه اهمیت شاخص های منظر کیفیت ارائه خدمات

وجود سیستم	انعطاف پذیری	صدور دسته	آگاه بودن	برخوردار	تامین نقدینگی	ارائه خدمات
گویا جهت	بانک در ارائه	چک در	مشتریان از	بودن شبکه	مشتریان دائمی به	مشتریان در
سرعت در	خدمات با توجه	کوتاهترین	مقررات و	پردازش	ویژه در مواقع	حداقل
اطلاع رسانی به مشتریان	به شرایط مشتریان	زمان ممکن	قواعد جدید بانکی	سراسری	حساس	زمان-سرعت
						ارائه خدمات مشتریان در حداقل زمان-سرعت
					1	تامین نقدینگی مشتریان دائمی به ویژه در مواقع حساس
				1		برخوردار بودن شبکه پردازش سراسری
			1			آگاه بودن مشتریان از مقررات و قواعد جدید بانکی
		1				صدور دسته چک در کوتاهترین زمان ممکن



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

انعطاف پذیری بانک در ارائه خدمات با توجه به شرایط مشتریان						1	
وجود سیستم گویا جهت سرعت در اطلاع رسانی به مشتریان							1

ایران تز تدبیرساز