



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz\_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صحت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

## پرسشنامه سنجش رضایت مشتریان بانکها

## 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 بالاجنسیت:  مرد  زنمیزان تحصیلات:  دیپلم  فوق دیپلم  لیسانس  فوق لیسانس  دکتریسابقه کار:  زیر ۵ سال  ۵ تا ۱۰ سال  ۱۰ تا ۱۵ سال  ۱۵ تا ۲۰ سال  ۲۰ سال به بالا

خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	موارد زیر را در خصوص واحدی که از آن‌ها خدمت دریافت می‌کنید، بررسی کنید.
					۱ آیا برخورد کارکنان مودبانه می‌باشد؟
					۲ آیا بانک با شما به عنوان یک شریک کاری برخورد می‌کند؟
					۳ آیا کارکنان به سهولت در دسترس هستند؟
					۴ آیا کارکنان به نیازهای شما به دقت توجه می‌نمایند؟
					۵ آیا کارکنان به سرعت تقاضای شما رسیدگی می‌کنند؟
					۶ آیا بانک از منابع کافی (انسانی، مالی، فیزیکی) برای پاسخگویی به تقاضای شما برخوردار است؟
					۷ آیا شما از همکاری با بانک احساس رضایت دارید؟



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

خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	موارد زیر را در خصوص واحدی که از آن‌ها خدمت دریافت می‌کنید، بررسی کنید.
					۸ آیا بانکدارای متخصصین کارآمد می‌باشد؟
					۹ آیا بانک به تقاضای شما به موقع رسیدگی می‌کند؟
					۱۰ آیا نحوه انجام فعالیتها در بانک ، اعتماد مشتریان را از نقطه نظر حفظ اسرار و اطلاعات بانکی جلب می‌نماید؟
					۱۱ آیا بانک به اندازه کافی انعطاف‌پذیر است؟
					۱۲ آیا بانک نیاز شما را دقیقاً مطابق تقاضا بر آورده می‌نماید؟
					۱۳ آیا از خدمات بانکداری الکترونیک و اینترنتی بانک رضایت دارید؟
					۱۴ آیا بانک را به دوستان و آشنایان معرفی می‌کنید؟
					۱۵ تا چه اندازه خود را متعهد به حفظ ارتباط با بانک می‌دانید؟
					۱۶ آیا از تنوع خدمات بانک رضایت دارید؟
					۱۷ تا چه اندازه فکر می‌کنید این بانک شما را از مراجعه به دیگر بانک‌ها بی‌نیاز نموده است؟