

مشتری گرامی با سلام و احترام

فرم پیش رو به منظور سنجش رضایت مشتریان از کیفیت و نحوه ارائه محصولات گروه عازم طراحی گردیده است. پاسخ صادقانه و دقیق شما منجر به ارتقاء کیفیت محصولات، شناسایی نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود این شرکت و سطح رضایت مشتریان شده و ما را در تحقق اهداف مربوطه یاری خواهد نمود. خواهشمند است فرم ذیل را پس از تکمیل به کارشناسان فروش ما ارسال فرمایید. با تشکر (واحد تضمین کیفیت گروه عازم)

نام شرکت: نام و نام خانوادگی: سمت سازمانی:

چه مدت است که مشتری برند ما هستید؟

جدید (کمتر از یک ماه) ☐ کمتر از ۶ ماه ☐ کمتر از ۱ سال ☐ کمتر از ۲ سال ☐ بیشتر از ۲ سال ☐

مشتری کدام گروه از محصولات هستید؟ ☐ غذایی ☐ دارویی ☐ صنعتی ☐ نهاده دام، طیور و آبزیان ☐

محصولات مورد استفاده:

| ردیف                   | سوالات نظرسنجی                                                                                             | امتیاز مشتری |      |       |    |          | توضیحات |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|-------|----|----------|---------|
|                        |                                                                                                            | بسیار زیاد   | زیاد | متوسط | کم | بسیار کم |         |
| ۱                      | میزان رضایت شما از کیفیت محصولات چگونه است؟                                                                |              |      |       |    |          |         |
| ۲                      | میزان رضایت شما از قیمت محصولات چگونه است؟                                                                 |              |      |       |    |          |         |
| ۳                      | میزان رضایت شما از کیفیت بسته‌بندی محصولات چگونه است؟                                                      |              |      |       |    |          |         |
| ۴                      | میزان رضایت شما از نشانه‌گذاری مناسب بسته‌بندی و خوانا بودن لیبل محصولات چگونه است؟                        |              |      |       |    |          |         |
| ۵                      | میزان رضایت شما از تطابق حجم/ مقدار محصول نسبت به سفارش چگونه است؟                                         |              |      |       |    |          |         |
| ۶                      | میزان رضایت شما از وضعیت ظاهری و سلامت بار تحویلی محصولات چقدر است؟                                        |              |      |       |    |          |         |
| ۷                      | میزان رضایت شما از تحویل به موقع محصولات چگونه است؟                                                        |              |      |       |    |          |         |
| ۸                      | میزان رضایت شما از میزان پایداری به مفاد قرارداد و ثبت سفارشات چگونه است؟                                  |              |      |       |    |          |         |
| ۹                      | میزان رضایت شما از شرایط حمل محصولات چگونه است؟                                                            |              |      |       |    |          |         |
| ۱۰                     | میزان ارائه تخصصی و شفاف اطلاعات پیش از ارائه خدمات به مشتری چگونه است؟                                    |              |      |       |    |          |         |
| ۱۱                     | میزان رضایت شما از ارائه خدمات مالی و تسویه حساب چگونه است؟                                                |              |      |       |    |          |         |
| ۱۲                     | میزان رضایت شما از ارائه مدارک فنی محصولات (برگه آنالیز، پروانه بهداشتی و...) چگونه است؟                   |              |      |       |    |          |         |
| ۱۳                     | میزان رضایت شما از کانال‌های ارتباط با مشتریان (ثبت و پیگیری سفارشات، ارسال شکایات و پیشنهادات) چگونه است؟ |              |      |       |    |          |         |
| ۱۴                     | میزان رضایت شما از پاسخگویی، رسیدگی به درخواست‌های مشتری و رفتار پرسنل سازمان چگونه است؟                   |              |      |       |    |          |         |
| ۱۵                     | میزان رضایت شما از رسیدگی به شکایات، پیشنهادات و انتقادات چگونه است؟                                       |              |      |       |    |          |         |
| ۱۶                     | میزان رضایت کلی شما از شرکت ما چگونه است؟                                                                  |              |      |       |    |          |         |
| مجموع امتیازات کسب شده |                                                                                                            |              |      |       |    |          |         |

آیا به ادامه خرید محصولات این شرکت علاقه مند هستید؟ ☐ بله ☐ خیر

آیا به معرفی و توصیه محصولات این شرکت به دیگران تمایل دارید؟ ☐ بله ☐ خیر

نحوه آشنایی شما با شرکت چگونه بوده است؟

بازاریابی کارکنان فروش ☐ معرفی همکاران/ دوستان ☐ وب سایت شرکت ☐ شبکه های اجتماعی ☐ نمایشگاه ☐ کتاب و مجلات ☐ سایر (نام ببرید: \_\_\_\_\_)

اصلی ترین دلیل شما برای خرید از ما چه بوده است؟

کیفیت ☐ قیمت ☐ برند شرکت ☐ در دسترس بودن (تامین سریع) ☐ ارتباط مناسب واحد فروش با مشتری ☐ سایر (نام ببرید: \_\_\_\_\_)

\* ضمن تشکر از بذل توجه و همکاری جنابعالی، خواهشمند است نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را مرقوم فرمائید. ما از نظرات شما در جهت بهبود مستمر شرکت بهره خواهیم برد.

این قسمت توسط واحد تضمین کیفیت تکمیل گردد.

میزان رضایت مشتری: شماره اقدام اصلاحی (در صورت نیاز):