

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)

❖ مشخصات

نام مشتری: شهر: سن: تحصیلات: جنسیت:

شماره تماس:

مشتری کدام یک از محصولات شرکت می‌باشید؟ فروشگاه محل خرید:

ردیف	سوالات نظرسنجی	امتیاز مشتری					توضیحات
		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی 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 بسته بندی 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 لیبل محصول چگونه است؟						
۶	میزان رضایت شما از سهولت در باز کردن درب یا بسته‌بندی محصولات (راحتی استفاده) چگونه است؟						
۷	میزان رضایت کلی شما از شرکت ما چگونه است؟						
مجموع امتیازات کسب شده							

آیا به ادامه خرید محصولات این شرکت علاقه‌مند هستید؟ ☐ بله ☐ خیر
 آیا به معرفی و توصیه محصولات این شرکت به دیگران تمایل دارید؟ ☐ بله ☐ خیر
 آیا دسترسی به محصولات ما در شهر شما مناسب است؟ ☐ بله ☐ خیر

نحوه آشنایی شما با شرکت چطور بوده است؟

بازاریابی کارکنان فروش ☐ معرفی همکاران/دوستان ☐ وب سایت شرکت ☐ شبکه‌های اجتماعی ☐ نمایشگاه ☐ کتاب و مجلات ☐ سایر ☐ (نام ببرید)

اصلی‌ترین 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):