

## پرسشنامه ارزیابی رضایت مشتریان از خدمات پس از فروش نمایندگی

نام مصاحبه کننده: ..... نام نمایندگی: ..... تاریخ ارزیابی: .....

خودروی شما به چه دلیلی در نمایندگی پذیرش شده است؟  سرویس ادواری  ایراد فنی

ردیف	سوالات	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	نظری ندارم
۱	میزان رضایت شما از نحوه نوبت دهی چقدر است؟	۵	۴	۳	۲	۱	
۲	میزان رضایت شما از مدت زمان پذیرش خودرو چقدر است؟	۵	۴	۳	۲	۱	
۳	میزان رضایت شما از ثبت ایرادات مطرح شده در زمان پذیرش توسط پذیرشگر چقدر است؟	۵	۴	۳	۲	۱	
۴	از مدت زمان تعمیر و تحویل خودرو تا چه میزان رضایت دارید؟	۵	۴	۳	۲	۱	
۵	خودرو را چه زمانی به شما تحویل دادند؟	همان روز <input type="radio"/> فردا <input type="radio"/> چند روز بعد <input type="radio"/> تعداد روز .....					
۶	آیا تمام عیوب برطرف کرده بودند؟	بله <input type="radio"/> خیر <input type="radio"/> چه ایرادی برطرف نشده است؟					
۷	بطور کلی از کیفیت خدمات و تعمیرات چقدر رضایت دارید؟	۵	۴	۳	۲	۱	
۸	برای تعمیر خودرویتان قطعه ای نیاز بود؟	بله <input type="radio"/> خیر <input type="radio"/>					
۹	از تامین به موقع قطعه مورد نظر در تعمیر خودرو خود تا چه میزان رضایت دارید؟	۵	۴	۳	۲	۱	
۱۰	آیا فاکتور وداعی قطعه به شما ارایه گردید؟	بله <input type="radio"/> خیر <input type="radio"/>					
۱۱	ایا در زمان مراجعه هزینه ای پرداخت نموده اید؟	بله <input type="radio"/> خیر <input type="radio"/> اجرت ... قطعه ... هر دو					
۱۲	از هزینه های پرداختی برای خدمات انجام شده چقدر رضایت دارید؟	۵	۴	۳	۲	۱	
۱۳	از توضیحات ارایه شده هنگام ترخیص خودرو در خصوص کارهای انجام شده و قطعات تعویضی چقدر رضایت دارید؟	۵	۴	۳	۲	۱	
۱۴	از رفتار و برخورد پرسنل چقدر رضایت دارید؟	۵	۴	۳	۲	۱	
۱۵	بطور کلی تا چه میزان از خدمات پس از فروش ارایه شده در نمایندگی ..... رضایت دارید؟	۵	۴	۳	۲	۱	

نام و نام خانوادگی مشتری: ..... جنسیت: زن  مرد  تحصیلات: ..... سن: .....

محل سکونت: ..... تلفن تماس: .....

### مشخصات خودرو

نوع خودرو ..... سال خرید ..... کیلومتر ..... کارانتی دارد  ندارد