

مقدمه

مشتری گرامی فرم ارائه شده به صورت کاملاً محرمانه در واحد امور مشتریان ارزیابی خواهد شد و قطعاً ارائه اطلاعات صحیح توسط جنابعالی، منجر به پیشرفت مجموعه نهایتاً ارائه سرویس مناسب‌تر خواهد شد، خواهشمندیم با تکمیل فرم زیر ما را در جهت رسیدن به این هدف یاری فرمایید.

مشخصات مشتری

جنسیت:	☐ مرد ☐ زن	نام:	نام خانوادگی:
تلفن همراه:	ایمیل:		

مشخصات خودرو

نوع خودرو:	مدل خودرو:	شماره شاسی:
شماره موتور:	وضعیت خودرو: ☐ گارانتی ☐ وارانته	

*لطفاً به هر سؤال بر اساس میزان رضایت خود از ۱ (ناراضی) تا ۵ (راضی) پاسخ دهید.

سوالات	ردیف	میزان رضایت				
		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
میزان رضایت کلی از پاسخگویی پرسنل واحد خدمات پس از فروش؟	۱	۱	۲	۳	۴	۵
میزان رضایت کلی از هزینه پرداختی نسبت به خدمات انجام شده؟	۲	۱	۲	۳	۴	۵
میزان رضایت کلی از نظم و انضباط فضای تعمیرگاهی؟	۳	۱	۲	۳	۴	۵
میزان رضایت کلی از نحوه برخورد پرسنل نمایندگی؟	۴	۱	۲	۳	۴	۵
میزان رضایت کلی از عملکرد نمایندگی؟	۵	۱	۲	۳	۴	۵

در صورت عدم رضایت، لطفاً مشخص نمایید از کدام یک از خدمات ذیل به طور کامل احساس رضایت نکرده اید:

- ☐ زمان پذیرش ☐ کیفیت کار ☐ کسری قطعه ☐ انجام درخواست شما ☐ توضیح درخصوص خدمات انجام شده ☐ احترام به مشتری ☐ هزینه تعمیرات ☐ نظافت ماشین قبل از تحویل ☐ مدت زمان تحویل قطعه

سوالات	ردیف	میزان رضایت				
		خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
آیا شما مجدد این نمایندگی را برای دریافت خدمات انتخاب می‌نمایید؟	۱	۱	۲	۳	۴	۵
آیا استفاده از خدمات این نمایندگی را به دیگران توصیه می‌نمایید؟	۲	۱	۲	۳	۴	۵
میزان رضایت کلی از تأمین قطعات؟	۴	۱	۲	۳	۴	۵
میزان رضایت کلی از زمان تحویل قطعات؟	۵	۱	۲	۳	۴	۵

از همکاری شما صمیمانه سپاسگزاریم.