

نمونه پرسشنامه سنجش رضایت مشتریان

مشتری گرامی؛

پاسخ شما به سوالات زیر، به ما در ارائه هر چه بهتر خدمات کمک خواهد کرد. پیشاپیش از همکاری شما سپاسگزاریم.

در هر یک از سوالات زیر، گزینه ی مورد نظر خود را انتخاب نمایید.

۱. چقدر احتمال دارد که خدمات/محصولات برند ... به سایر دوستان، آشنایان یا همکاران خود توصیه کنید؟ (از یک تا ۱۰ یک عدد را انتخاب کنید).

اصلا احتمال ندارد ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ ۸ ۹ ۱۰ به احتمال بسیار زیاد این کار را می کنم

۲. دریافت خدمات/ دسترسی به محصول تا چه اندازه برای شما ساده بود؟

ضعیف متوسط خوب بسیار خوب عالی

۳. دانش و مهارت فروشندگان محصولات / ارائه کنندگان خدمات برند ... را چگونه ارزیابی می کنید؟

ضعیف متوسط خوب بسیار خوب عالی

۴. ادب و رفتار دوستانه فروشندگان محصولات / ارائه کنندگان خدمات برند ... را چگونه ارزیابی می کنید؟

ضعیف متوسط خوب بسیار خوب عالی

۵. رضایت کلی شما از محصول / خدمت برند چه میزان است؟

ضعیف متوسط خوب بسیار خوب عالی

۶. کیفیت محصولات/ خدمات برند ... را در مقایسه با رقبا چگونه ارزیابی می کنید؟

ضعیف متوسط خوب بسیار خوب عالی

۷. قیمت محصولات/ خدمات برند ... را در مقایسه با رقبا چگونه ارزیابی می کنید؟

ضعیف متوسط خوب بسیار خوب عالی

۸. محصول / خدمت برند ... تا چه اندازه با انتظارات شما مطابقت داشته است؟

بسیار کم کم متوسط زیاد بسیار زیاد

۹. آیا در آینده دوباره خدمات/ سایر محصولات برند ... را خریداری و از آنها استفاده خواهید کرد؟

بله خیر مطمئن نیستم

۱۰. مهم ترین دلالتان برای اقدام به خرید محصولات/ خدمات برند ... چه بود؟

.....



۱۱. لطفا نام محصول / شخص یا شعبه ارائه دهنده خدمت را ذکر کنید.

۱۲. چه پیشنهادی برای بهبود سطح محصولات / خدمات برند دارید؟

.....

.....

.....

۱۳.؟ (این سوال را با توجه به صنعت و حوزه فعالیت خود

تکمیل کنید)

۱۴.؟ (این سوال را با توجه به صنعت و حوزه فعالیت خود

تکمیل کنید)

۱۵.؟ (این سوال را با توجه به صنعت و حوزه فعالیت خود

تکمیل کنید)

توجه : پرسشنامه ارائه شده به منظور تحقیقات بازار و رضایت سنجی مشتریان، صرفاً جنبه آموزشی داشته و برای آشنایی هر چه بیشتر شما مخاطبان بیلارد مارکتینگ با نمونه سوالات رایج در این حوزه تعبیه شده است. توصیه می شود به منظور انجام تحقیقات بازار از پرسشنامه های شخصی سازی شده متناسب با صنعت، خدمات و محصولات خود استفاده نمایید. چنانچه برای تهیه پرسشنامه کمی یا کیفی تحقیقات بازار متناسب با صنعت خود، در حوزه ی سنجش رضایت مشتریان، آگاهی از برند، تعیین پرسنا، تولید محصول یا خدمت جدید، نیازسنجی مشتریان و ... و تحلیل داده های به دست آمده، نیاز به مشاوره دارید، می توانید [با ما تماس بگیرید](#).

**** کلیه حقوق مادی و معنوی این پرسشنامه، نزد بیلارد مارکتینگ محفوظ است و طبق ماده ۱۲ فصل سوم قانون جرائم رایانه هرگونه کپی برداری ممنوع بوده و پیگرد قانونی دارد.****

