

بسمه تعالی

مدیریت محترم شرکت

با سلام و احترام

امروزه هیچ موسسه ای نمی تواند ادامه حیات دهد، مگر اینکه مشتریان آگاه و نکته سنج خود را حفظ نماید. اهمیت رضایت مندی مشتری در شرکت ارس تابان نیز از الزامات بوده تا جاییکه در بند نخست از خطی مشی شرکت، رضایت مندی روزافزون مشتریان و کلیه طرف های ذینفع قرار داده شده است. پرسشنامه حاضر برای تحقق قسمتی از خطی مشی شرکت ارس تابان تنظیم شده است. لذا خواهشمندیم با سعه صدر به سوالات مندرج در پرسشنامه پاسخ داده تا شاهد ارتباطات مستحکم تری بین شرکت ارس تابان و مجموعه تحت مدیریت شما باشیم. پیشاپیش از حسن همکاریتان سپاسگذاریم.

کاملا ناراضی	ناراضی	بی نظر	راضی	کاملا راضی	سوالات
کنترل کیفیت					
					کیفیت محصول و مطابقت آن با مشخصات فنی ارائه شده
					پیگیری نظرات و استفاده از پیشنهادات مشتریان
					کیفیت بسته بندی محصول
					یکنواختی کیفیت محصول
					پاسخگویی به مسائل ، مشکلات و شکایات
					کانال های ارتباطی و نحوه دسترسی به مسئولین و کارشناسان
					نحوه رسیدگی و پیگیری شکایات مطرح شده
					نحوه اطلاع رسانی شرکت در خصوص مشخصات فنی محصولات
فروش					
					دانش فنی و مهارت کارکنان فروش
					ارائه به موقع صورتحساب مالی
					صحت گزارشات و مستندات مالی (فاکتور ، حواله و ...) ارائه شده
					عمل به توافقات فی مابین در زمان فروش / عقد قرارداد
					قیمت محصول در مقایسه با کیفیت محصول
					قیمت محصول در مقایسه با محصولات مشابه
					میزان تمایل به خرید مجدد از محصولات شرکت
انبار					
					رضایت مندی از سرعت در مراحل اداری دریافت محصول
					تحویل به موقع محصول و زمان بارگیری
					برخورد پرسنل انبار و بارگیری
					میزان رضایت کلی از تحویل سالم کالا
میزان رضایت کلی از عملکرد شرکت					

لطفا هر گونه نظر و یا اطلاعات دیگری را که لازم می دانید ذکر نمایید

.....

امضا و تاریخ	نام/شرکت
--------------	----------