

## نموذج استبيان الرضا عن العملاء

أسعد الله أوقاتكم بكل خير..

أنا ..... من شركة .....، وقد قمت بتصميم نموذج استبيان تقييم خدمات شركتنا، سيستغرق بضع دقائق من وقتك، أرجو منك الإجابة عنه.

1- نظراً لتجربتك مع شركتنا، ما احتمال أن تقوم بالتوصية بنا لصديق أو زميل؟

[ ] من المستبعد جداً

[ ] من المرجح جداً

2- ما تقييمك لمنتجاتنا أو لخدماتنا من حيث الجودة؟

[ ] راضٍ جداً

[ ] راضٍ

[ ] محايد

[ ] غير راضٍ

[ ] مستاء جداً

3- ما تقييمك لمنتجاتنا أو لخدماتنا من حيث السرعة؟

[ ] راضٍ جداً

[ ] راضٍ

[ ] محايد

[ ] غير راضٍ

[ ] مستاء جداً

4- ما تقييمك لمنتجاتنا أو لخدماتنا من حيث التكلفة؟

[ ] راضٍ جداً

[ ] راضٍ

[ ] محايد

[ ] غير راضٍ

[ ] مستاء جداً

5- ما تقييمك لمنتجاتنا أو لخدماتنا من حيث الموثوقية؟

[ ] راضٍ جداً

[ ] راضٍ

[ ] محايد

[ ] غير راضٍ

[ ] مستاء جداً

6- هل تلبى منتجاتنا توقعاتك؟

[ ] نعم، بشكل جيد للغاية

[ ] جيد لحد ما

[ ] ليس على ما يرام

[ ] ليس جيداً على الإطلاق

7- كم مرة تقوم باستخدام منتجاتنا/ خدماتنا

[ ] يومياً

[ ] أسبوعياً

[ ] كل أسبوعين

[ ] شهرياً

8- يرجى كتابة أي تعليقات/ اقتراحات لنا:

.....

## نموذج استبيان الرضا عن العملاء

برجاء الإجابة على الاستبيان لتحسين مستوى خدماتنا ولقياس مدى رضائك عن خدماتنا، لن يستغرق الأمر أكثر من 10 دقائق على أبعد تقدير:

1- ما مستوى رضاك عن جودة خدمتنا على أساس المعايير التالية:  
غير راضٍ جداً، غير مقنع، محايد، راضٍ، راضٍ جداً

جودة الخدمة

الحصول على حل للمشكلة

جودة موظف خدمة العملاء

الوقت الذي يستغرقه الموظف حل مشكلتي

معرفة موظف خدمة العملاء

وقت الانتظار للحصول على الإجابة

2- ما هو أفضل وصف لتجربتك مع موظف خدمة العملاء؟

[ ] جعلني أنتظر طويلاً

[ ] لم يعرف كيف يتعامل مع المشكلة

[ ] قام بسؤال الموظفين الآخرين

[ ] لم يتحدث بوضوح

[ ] أعطاني معلومات خاطئة

[ ] قدم إجابات واضحة

3- في الفترة المقبلة، ما مدى احتمالية التعامل معنا مجدداً؟

[ ] من المؤكد التعامل معكم مجدداً.

[ ] فرصة ضئيلة أن أتعامل معكم مجدداً.

[ ] أبداً.

3- كيف تم التواصل معنا؟

[ ] زيارة

[ ] الفرع

[ ] الهاتف

[ ] الإيميل

[ ] فيس بوك

4- ما هي وسيلتك المفضلة للتواصل معنا والحصول على المعلومات؟

[ ] الهاتف

[ ] الإيميل

[ ] فيسبوك

[ ] زيارة الفروع

[ ] المواقع الالكترونية

5- كيف تقيم موقعنا من حيث سهولة الوصول؟

[ ] ممتاز جدا

[ ] ممتاز

[ ] جيد جدا

[ ] جيد

[ ] ضعيف

6. كيف تقيم ساعات دوامنا؟

[ ] مناسبة جداً

[ ] جيدة

[ ] غير مناسبة

7- هل أعجبك ديكور الشركة/المحل/المطعم...الخ؟

[ ] جميل جداً

[ ] جيد

[ ] لا بأس به

[ ] سيء

8- كيف تقيم مستوى النظافة لدينا؟

[ ] ممتاز جداً

[ ] جيد

[ ] ضعيف

9- هل أعجبتك الطريقة التي نقدم بها خدماتنا/ منتجاتنا؟

[ ] نعم

[ ] لا

[ ] نوعاً ما

10- هل أنت راض عن زيارتك لنا؟

[ ] راض جداً

[ ] محايد

[ ] غير راض

11- كم انتظرت حتى يقابلك موظفينا؟

[ ] 3 دقائق

[ ] من 3-5 دقائق

[ ] من 5-10 دقائق

[ ] أكثر من ذلك

12- إذا كان لديك أي ملاحظات حول خدماتنا/منتجاتنا الرجاء تركها هنا.