

« در یک فضای رقابتی ، سازمان ها فقط در صورتی بقا خواهند داشت که بتوانند رضایت مشتریان خود را تضمین کنند . »

شماره / دوره :

نحوه نظرسنجی : مکتوب تلفنی

نماینده محترم فروش :

شرکت لورچ با توجه به اصل مشتری گرایی ، در نظر دارد با دریافت پیشنهادات شما و ایجاد بهبود مستمر ، رضایت هر چه بیشتر مصرف کنندگان را فراهم نماید. در این راستا خواهشمند است ، با پاسخ به سئوالات زیر ، فرم را به شماره ۰۳۱۳ ۶۶۳۹۰۰۴ فاکس و یا به آدرس اصفهان / خیا بان شیخ صدوق / نبش هفت دست / ساختمان لورچ واحد روابط عمومی ارسال فرمایید .

با تشکر

مدیر فروش و بازاریابی

نام نماینده :

شماره تلفن / فاکس :

محصول :

کولر بخاری آبگرمکن مخزنی آبگرمکن دیواری
 آجاق باربکیو پکیج شوفاژ دیواری قطعات و لوازم یدکی محصولات آبگرمکن برقی

علت اصلی خرید محصولات لورچ: (لطفاً از شماره ۱ تا ۷ با شماره گذاری الویت بندی نمایید)

تبلیغات از طریق رسانه ها (تلویزیون ، روزنامه و ...)
 تبلیغات مکتوب (بروشور و کاتالوگ.....)
 پیشنهاد خدمات پس از فروش
 پیشنهاد دوستان و آشنایان
 کیفیت خوب محصولات لورچ
 قیمت مناسب
 سایر.....

ردیف	معیارهای اندازه گیری	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	توضیحات
۱	میزان رضایت از برخورد پرسنل فروش						
۲	میزان رضایت از زمان تحویل محصولات						
۳	میزان رضایت از نحوه بارگیری ، حمل و نقل، بیمه نامه و ارسال محصولات						
۴	میزان رضایت از وضع ظاهری و بسته بندی محصولات						
۵	میزان رضایت از قیمت در مقایسه با کیفیت						
۶	میزان استقبال مشتریان از محصولات لورچ نسبت به محصولات سایر شرکتهای						
۷	میزان رضایت مشتریان از خرید محصولات لورچ						
۸	میزان رضایت شما از نحوه و حجم تبلیغات						
۹	میزان رضایت شما از پاسخگویی سریع و به موقع درخواست ها و سفارش ها						
۱۰	میزان رضایت شما از پاسخگویی سریع به شکایات و پیشنهادات شما						

لطفاً علاوه بر موارد یاد شده ، چنانچه نظر خاصی جهت بهبود در عملکرد شرکت دارید ، ذکر نمایید :