

فرم نظرسنجی از مشتریان (خدمات پس از فروش)

(AKC-FR046/V00)

مشتری گرامی:

با سلام و عرض خسته نباشید؛

احتراماً، با آرزوی تداوم و استمرار همکاری فیما بین، به استحضار میرساند که شرکت اطلس خودرو، نماینده رسمی شرکت کیا موتورز در ایران بمنظور ارتقاء کیفیت خدمات خویش، نظر خواهی از مشتریان را در دستور کار خود قرار داده است و اعتقاد راسخ دارد که نظر شما می تواند نقش بسیار مهمی را در بهبود زمینه های فعالیت ایفاء نماید. لذا خواهشمند است با اعلام نظرات خود از طریق تکمیل جدول ذیل ما را در دستیابی به نیازها و انتقادات مشتریان و ارتقاء اهداف کیفی یاری فرمائید.

با تشکر و تقدیم احترام - مدیریت شرکت

مشخصات خودرو:	مشخصات مشتری:
نوع خودرو:	نام و نام خانوادگی صاحب خودرو:
نام عاملیت:	شغل:
شماره پلاک خودرو:	کد ملی:
شماره شاسی:	تاریخ تولد:
	تلفن:
	آدرس:

شرح نیازمندی های مشتری											
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	
											میزان رضایت از انعطاف پذیری سازمان در رابطه با درخواستهای جدید مشتری
											میزان رضایت از پاسخگو بودن و پیگیری موارد مطرحه مشتریان
											میزان رضایت از رسیدگی به شکایات مشتریان
											میزان رضایت از زمان پاسخگویی در رابطه با درخواستها
											میزان رضایت کلی از تعهد و اهتمام سازمان در پاسخگویی و انعطاف سازمان
											میزان رضایت از رفتار کارکنان واحد سرویس/عاملیت مجاز خدمات پس از فروش
											میزان رضایت از پاسخ گویی سازمان/عاملیت مجاز
											میزان رضایت از اطلاعات فنی ارائه شده در ارتباط با عیوب خودرو
											میزان رضایت از زمان پذیرش
											میزان رضایت از فضای تعمیرگاه (نظافت، پذیرایی، محل انتظار، پوشش کارکنان و ...)
											میزان رضایت از محاسبه هزینه (در صورت پرداخت)
											میزان رضایت کلی از فرایند پذیرش و تحویل
											میزان رضایت از در دسترس بودن عاملیت های خدمات پس از فروش
											میزان رضایت از گارانتی تعیین شده
											میزان رضایت از کیفیت ارائه خدمات
											میزان رضایت از زمان ارائه خدمات
											میزان آگاهی از خدمات امداد
											میزان رضایت از خدمات امداد (در صورت استفاده)
											میزان رضایت کلی از تعهد سازمان در ارائه خدمات پس از فروش
											میزان اعتماد شما به شبکه خدمات شرکت
											میزان اعتماد شما به خدمات انجام شده بر روی خودرو
											میزان رضایت از دسترس بودن قطعات
											میزان رضایت از ارائه قطعات توسط عاملین مجاز
											میزان رضایت از زمان تحویل قطعات
											میزان رضایت از ارائه فاکتور مناسب
											میزان رضایت کلی از تعهد سازمان در تامین به موقع قطعات مورد نیاز
											میزان رضایت کلی شما از عملکرد سازمان
											با توجه به کلیه موارد فوق در صورت نیاز آیا تمایل به استفاده مجدد از خدمات این تعمیرگاه را دارید؟
											با توجه به کلیه موارد فوق آیا استفاده از خدمات این تعمیرگاه را به دیگران توصیه می فرمایید؟
											۱- چنانچه نظرات یا پیشنهاداتی دارید مرقوم فرمایید.
											۲- چنانچه از نحوه ارائه خدمات، نوع خدمات، رفتار پرسنل و ناراضیاتی دارید لطفا مرقوم فرمایید.

امضاء مشتری:

تهران، میدان صادقیه، ابتدای آیت الله کاشانی، نبش بوستان یکم، پلاک ۲

فرم ثبت شکایت حضوری

AKC-FR401-V00

اطلاعات عمومی مشتری	
نام:	نام خانوادگی:
تلفن همراه:	تلفن:
آدرس محل سکونت/محل کار:	فاکس:
مشخصات خودرو	
نوع خودرو:	مدل:
کارکرد خودرو:	شماره شاسی:
نحوه خرید: <input type="checkbox"/> نقدی <input type="checkbox"/> اعتباری	تاریخ تحویل خودرو:
	محل خرید:
شرح شکایت	
تایید دریافت شکایت: <input type="checkbox"/> نیاز دارد <input type="checkbox"/> نیاز ندارد <input type="checkbox"/> شکایت پیوست: <input type="checkbox"/> دارد <input type="checkbox"/> ندارد <input type="checkbox"/>	
امضا مشتری	کارشناس / سرپرست CRM
نام . تاریخ و امضا	شکایت جنبه مجرمانه دارد <input type="checkbox"/> ندارد <input type="checkbox"/>
	نام . تاریخ و امضا