

# پیشنهادات و انتقادات مشتریان واحد رسیدگی به پیشنهادات و شکایات

عضو داده



محل ثبت ماشینی

فرم ۱۳۷

## بسمه تعالی

لطفاً با تکمیل فرم نظر سنجی زیر ما را به منظور ارائه خدمات بهتر یاری دهید.

### مشخصات فردی

نام و نام خانوادگی / سازمان : .....

شماره مشتری ( اختیاری ) : .....

#### ۱. واحد فروش

- زمان انتظار تا برقراری ارتباط با همکاران فروش به صورت تلفنی  
 عالی  بسیار خوب  خوب  بد  بسیار بد  نظری ندارم
- زمان ارائه درخواست تا دریافت سرویس  
 عالی  بسیار خوب  خوب  بد  بسیار بد  نظری ندارم
- برخورد همکاران فروش در زمان ارائه خدمات  
 عالی  بسیار خوب  خوب  بد  بسیار بد  نظری ندارم
- ارائه اطلاعات درست در مورد سرویس ها  
 عالی  بسیار خوب  خوب  بد  بسیار بد  نظری ندارم
- تطابق سرویس های ارائه شده با خواسته های شما  
 عالی  بسیار خوب  خوب  بد  بسیار بد  نظری ندارم
- شرایط محیطی شرکت زمان مراجعه برای دریافت سرویس  
 عالی  بسیار خوب  خوب  بد  بسیار بد  نظری ندارم

پیشنهادات و انتقادات مشتریان  
واحد رسیدگی به پیشنهادات و شکایات

پارس فنانوران  
Pars FanaVaran  
IPARSCO  
.NET

## ۲. واحد پشتیبانی تلفنی

- زمان انتظار تا برقراری ارتباط با کارشناس پشتیبانی به صورت تلفنی  
 نظری ندارم  بسیار بد  بد  خوب  بسیار خوب  عالی
- وضعیت در دسترس بودن کارشناسان پشتیبانی  
 نظری ندارم  بسیار بد  بد  خوب  بسیار خوب  عالی
- برخورد کارشناسان پشتیبانی در زمان برقراری ارتباط  
 نظری ندارم  بسیار بد  بد  خوب  بسیار خوب  عالی
- میزان و مشارکت کارشناسان پشتیبانی جهت برطرف شدن مشکل  
 نظری ندارم  بسیار بد  بد  خوب  بسیار خوب  عالی
- میزان مهارت و اطلاعات کارشناسان پشتیبانی برای تشخیص و حل مشکل  
 نظری ندارم  بسیار بد  بد  خوب  بسیار خوب  عالی

## ۳. واحد حامی مشتریان

- برخورد کارمندان هنگام برقراری ارتباط  
 نظری ندارم  بسیار بد  بد  خوب  بسیار خوب  عالی
- میزان همکاری و مشارکت کارمندان این بخش جهت برطرف شدن مشکل  
 نظری ندارم  بسیار بد  بد  خوب  بسیار خوب  عالی
- مدت زمان تماس تا حل شدن مشکل  
 نظری ندارم  بسیار بد  بد  خوب  بسیار خوب  عالی

- کیفیت برقراری ارتباط و ارسال و دریافت
- عالی  بسیار خوب  خوب  بد  بسیار بد  نظری ندارم

۵. سوالات تکمیلی

- در چه مواردی بیشتر به سایت پارس فناوران مراجعه می نمائید.
- تمدید خدمات  پشتیبانی  آموزش ها  اطلاع از اخبار جدید شرکت
- شرکت در مسابقه  ثبت شکایات  ثبت شکایات
- اعتماد شما به سیستم شرکت چقدر است؟
- اعتماد دارم  اعتماد ندارم  نظری ندارم
- چقدر از ارزش خدمات ارائه شده رضایت دارید؟
- بسیار راضی  راضی  ناراضی  نظری ندارم
- در مقایسه با سایر رقبا خدمات ما را چگونه ارزیابی میکنید؟
- عالی  بسیار خوب  خوب  بد  بسیار بد  نظری ندارم

به نظر شما چه امکانات دیگری را میتوان به وب سایت پارس فناوران جهت سهولت ارائه خدمات اضافه نمود؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

نام و نام خانوادگی  
امضاء