

التعرف على مفهوم استطلاع رضا العملاء

قم بترتيب الجمل لتحصل على مفهوم استطلاع رضا العملاء

نموذج لجمع البيانات
لمساعدة الشركات
التي تقدمها الشركات
على استطلاع آراء عملائهم
بخصوص المنتجات او الخدمات

استنتاج أنواع الأسئلة في استطلاع رضا العملاء

صل كل نوع من انواع الأسئلة في
استطلاع رضا العملاء بما يناسبه

عبارة عن اجابات محددة

اسئلة الاختيار من متعدد

يمنح المستجيبين الحرية
الكاملة في الكتابة

اسئلة المقياس الثنائي

تقتصر الاجابة على
الاختيار بين اجابتين
محتملتين

مقياس ليكرت

يختار المستخدم رقماً من
1 الى 5 ليمثل مدى رضاه

اسئلة مفتوحة النهاية

الشعار

اسم الشركة / المؤسسة / المنبر

مستوى رضا
العميلعزيزي العميل :
سعدنا لتجويد خدماتنا وتقديمها بالشكل الأمثل لندعائكم بأمل منكم
متحدثاً بعضاً من الوقت للإجابة على الأسئلة التالية.

1. أنا..... A. عميل جديد. B. عميل سابق. C. لست عميلاً لكني أفكر أن أصبح أحد عملائكم. D. لست عميلاً ولا أفكر في أن أصبح كذلك.	2. هل تلي منتجاتنا والغرض الذي من أجله تم شرائها؟
3. هل ننصح بمنتجاتنا لأصدقائك ومعارفك؟	4. بشكل عام، ما مدى رضاك عن الخدمة المقدمة من موظف خدمة العملاء؟
1. غير راضٍ أبداً 2. غير راضٍ 3. محايد 4. راضٍ 5. راضٍ جداً	5. برأيك، ما مزايا منتجاتنا؟
	6. برأيك، ما سلبيات منتجاتنا؟
	7. هل تجد شيء من منتجاتنا يضر بالصحة العقلية؟ إذا كانت الإجابة (نعم) اذكرها.
	8. هل تجد شيء من منتجاتنا يضر بالصحة العقلية؟ إذا كانت الإجابة (نعم) اذكرها.
	9. ما مقترحاتك لتحسين جودة المنتجات؟

شكراً لمدارككم في تحسين خدماتنا، ونسئ للتطوير بما يهبط رضاكم.