

پرسشنامه رضایت مشتری خدمات پس از فروش

الف. اطلاعات کلی

1. کدام خدمت را دریافت کرده‌اید؟

- ☐ نصب
- ☐ تعمیر
- ☐ مشاوره فنی
- ☐ پیگیری ضمانت

ب. کیفیت خدمات

2. زمان‌بندی انجام خدمات را چطور ارزیابی می‌کنید؟

- ☐ عالی
- ☐ خوب
- ☐ متوسط
- ☐ ضعیف

3. میزان مهارت و دانش فنی فرد پشتیبان را چطور ارزیابی می‌کنید؟

- ☐ عالی
- ☐ خوب
- ☐ متوسط
- ☐ ضعیف

4. تا چه اندازه خدمات انجام شده روی مشکل شما راهگشا بوده است؟

- ☐ عالی
- ☐ خوب
- ☐ متوسط
- ☐ ضعیف

ت. تجربه کلی

5. چقدر از کل فرایند پشتیبانی رضایت داشتید؟

- خیلی زیاد
- تا حدی
- ناراضی بودم

ث. سوالات باز

6. چه انتظاری داشتید که برآورده نشد؟

7. اگر پیشنهادی برای بهبود دارید، لطفاً بیان کنید.