

پرسشنامه رضایت مشتری فروشگاه‌های حضوری و اینترنتی

الف. اطلاعات عمومی مشتری

1. چند بار تا به حال از فروشگاه ما خرید کرده‌اید؟

- اولین بار
- ۲-۵ بار
- بیش از ۵ بار

2. از چه طریقی با فروشگاه ما آشنا شدید؟

- اینستاگرام
- گوگل
- معرفی دوستان
- عبوری

3. معمولاً کدام روش خرید را ترجیح می‌دهید؟

- خرید حضوری
- خرید آنلاین از سایت
- خرید تلفنی

ب. رضایت از محصولات

4. کیفیت محصولاتی که دریافت کردید را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

- بسیار بالا
- قابل قبول
- متوسط
- ضعیف

5. آیا تنوع محصولات برای نیازهای شما کافی بود؟

- بله، کاملاً
- تا حدی
- خیر، محدود بود

6. به نظر شما قیمت محصولات نسبت به کیفیت چگونه است؟

- بسیار مناسب
- منطقی
- کمی بالا
- خیلی بالا

پ. فرآیند خرید و پشتیبانی

7. سرعت آماده‌سازی و ارسال سفارش چگونه بود؟

- سریع
- معمولی
- کند

8. برخورد پرسنل فروش یا پشتیبانی را چگونه ارزیابی می‌کنید؟

- بسیار حرفه‌ای و مودب
- معمولی
- نیازمند بهبود

9. در صورت بروز مشکل، آیا فرآیند پشتیبانی راضی‌کننده بود؟

- بله
- خیر

ت. وفاداری و NPS

10. چقدر احتمال دارد فروشگاه ما را به دیگران پیشنهاد دهید؟ (۰ تا ۱۰ امتیاز)

11. احتمال خرید مجدد شما از فروشگاه ما چقدر است؟

- بسیار زیاد
- شاید
- بعید است

ث. سوالات باز

12. بهترین تجربه‌ای که از خرید با ما داشتید چه بوده؟

13. چه چیزی را در فروشگاه ما تغییر می‌دادید اگر اختیارش با شما بود؟