

۱- به چه دلیل با مراکز خدمات پس از فروش تماس گرفته اید؟

(۱) اعلام خسارت تایر (۲) دریافت خدمات تعمیرات (۳) سایر موارد

۲- آیا فاکتور تعمیرات صورت گرفته و یا تایر تعویض شده به شما ارائه شد؟ (۱) بلی (۰) خیر

تا چه حد از خصوصیت مطرح شده رضایت دارید؟					خصوصیت	ردیف
خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد		
۱	۲	۳	۴	۵	سهولت در برقراری تماس و دسترسی به مراکز خدمات پس از فروش شرکت	۳
۱	۲	۳	۴	۵	نحوه برخورد تعمیرکاران یا مسئول پذیرش	۴
۱	۲	۳	۴	۵	آراستگی ظاهری تعمیرکاران یا مسئول پذیرش	۵
۱	۲	۳	۴	۵	نحوه پاسخگویی به سوالات احتمالی	۶
۱	۲	۳	۴	۵	کیفیت خدمات ارائه شده	۷
۱	۲	۳	۴	۵	سرعت عمل در ارائه خدمات	۸
۱	۲	۳	۴	۵	به طور کلی چه میزان از خدمات پس از فروش ارائه شده رضایت دارید؟	۹

۱۰- در هنگام خرید محصول آیا ضمانت نامه فارسی تحویل شما شده است؟ (۱) بلی (۰) خیر

۱۱- در هنگام خرید محصول آیا دفترچه راهنمای فارسی محصول تحویل شما شده است؟ (۱) بلی (۰) خیر

مشخصات مشتری

۱. جنسیت (۱) زن (۲) مرد

۲. سن (۱) ۲۰ سال و کمتر (۲) ۲۱ تا ۳۰ سال (۳) ۳۱ تا ۴۵ سال (۴) ۴۶ تا ۶۰ سال (۵) ۶۱ به بالا

۳. میزان تحصیلات (۱) زیر دیپلم (۲) دیپلم (۳) فوق دیپلم (۴) لیسانس (۵) فوق لیسانس و بالاتر

۴. شهر محل سکونت: ۵. نام و نام خانوادگی مشتری:

۶. تلفن تماس:

مشخصات محصول

۷. نوع محصول:

۸. تاریخ خرید: ۹. وضعیت محصول: (۱) گارانتی (۰) خارج از گارانتی

توسط پرسشگر تکمیل گردد

تاریخ انجام مصاحبه: زمان شروع مصاحبه: زمان پایان مصاحبه: کد پرسشگر:

امضاء پرسشگر

