

## مشتری گرامی:

نظرسنجی حاضر به منظور ارزیابی میزان رضایت مشتریان از عملکرد شرکت آهن و فولاد اصفهان طراحی شده است. خواهشمند است ضمن مطالعه دقیق سؤالات، نسبت به پاسخگویی به هر یک از آنها اقدام فرمایید. بدیهی است پاسخ‌های دقیق شما، ما را در دستیابی به عملکرد مناسب و تعریف اقدامات اصلاحی لازم راهنمایی خواهد کرد.

به طور متوسط چه مقدار (تناژ) از محصولات مورد نیاز خود را در سال از این شرکت تأمین می‌نمائید؟

کمتر از ۵۰ تن     ۵۰ تا ۲۰۰ تن     ۲۰۰ تا ۵۰۰ تن     بیشتر از ۵۰۰ تن

| سؤالات نظرسنجی  |      |   |       |   |    |   |         |   |   |    |  |
|---|------|---|-------|---|----|---|---------|---|---|----|--|
| میزان رضایت خود را در هر یک از سؤالات زیر بیان فرمائید. |      |   |       |   |    |   |         |   |   |    |  |
| خیلی زیاد   | زیاد |   | متوسط |   | کم |   | خیلی کم |   |   |    |  |
| ۱۰  | ۹    | ۸ | ۷     | ۶ | ۵  | ۴ | ۳       | ۲ | ۱ |    |  |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱  | سهولت ارتباط با شرکت (حضوری، تلفنی، فکس یا پست الکترونیک) را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟        |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۲  | نحوه برخورد و تعامل مسئولین و کارکنان را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟                            |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۳  | محصولات این شرکت تا چه حد نیازهای شما را برآورده نموده است؟                                  |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۴  | مطلوبیت قیمت محصولات شرکت نسبت به رقبا را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟                           |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۵  | هزینه‌های خدمات ارائه شده در این مرکز (برشکاری، انبارداری و ...) را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟ |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۶  | میزان رضایت شما از تنوع روش‌های پرداخت شرکت به چه میزان است؟                                 |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۷  | میزان رضایت شما از مدت زمان سفارش تا تحویل محصول را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟                 |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۸  | پاسخگویی واحد فروش به درخواست‌ها و پیشنهادهای خود را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟                |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۹  | پاسخگویی واحد مالی به درخواست‌ها و پیشنهادهای خود را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟                |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱۰ | کیفیت محصولات گرم را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟  |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱۱ | کیفیت محصولات سرد را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟  |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱۲ | کیفیت محصولات اسیدشویی را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟   |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱۳ | کیفیت محصولات قلع‌اندود را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟  |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱۴ | کیفیت محصولات گالوانیزه را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟  |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱۵ | کیفیت محصولات رنگی را چگونه ارزیابی می‌نمایید؟   |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱۶ | وضعیت حمل جاده‌ای محصولات که خریداری نموده‌اید را چگونه ارزیابی می‌کنید؟                     |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱۷ | کیفیت خدمات شرکت (برش، باسکول، انبارداری و ...) را چگونه ارزیابی می‌کنید؟                    |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱۸ | آیا خرید از شرکت را به دیگران توصیه می‌نمایید؟   |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۱۹ | رضایت کلی شما از شرکت به چه میزان است؟   |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۲۰ | کیفیت محصولات شرکت فولاد مبارکه را در مقایسه با سایر رقبا چگونه ارزیابی می‌نمایید؟           |
|   |      |   |       |   |    |   |         |   |   | ۲۱ | چه میزان برند فولاد مبارکه باعث ترغیب شما به خرید محصولات شده است؟                           |

خواهشمند است انتقادات و پیشنهادهای خود را نسبت به شرکت بیان نمایید.

نقاط قابل بهبود ما را در کجا می‌دانید؟ آیا پیشنهادی برای رفع یا اصلاح آنها دارید؟

مشخصات پاسخگو:

زمینه فعالیت:

نام مشتری: