|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **گروه صنایع سهند**  **SSV مرکزی** | **فرم شکایت حضوری مشتریان** | \\192.168.1.1\Local Folder\miss belkahe\مدارک شرکت\SSV LOGO.jpg |

|  |
| --- |
| **نام و نام خانوادگی: تاریخ:**  **شماره تماس مشتری:****محصول خریداری شده: نشانی مشتری:** |
| **مدیریت محترم شرکت صنایع سهند**با سلام و احترام، بدینوسیله موارد اشکالات ذیل در ارتباط با موارد دریافتی مورخ ....../...../1401 مشاهده­شده و پیشنهادات ذیل جهت رفع آن اعلام میگردد. **امضاء** |
| **شرح موضوع:** |
| اظهار نظر مدیر عامل/ هیئت مدیره  تاریخ و امضاء مدیرعامل:مسئول پیگیری: مهلت انجام: |
| نتیجه اقدامات انجام شده: تاریخ و امضاءمسئول تضمین کیفیت |
| نتایج مذاکرات با ذینفع:  تاریخ و امضاء مدیر عامل |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **گروه صنایع سهند****SSV مرکزی** | **فرم نظرسنجی حضوری مشتریان** |  |

|  |
| --- |
| **نام و نام خانوادگی: محصول خریداری­شده:****شماره تماس مشتری: موضوع:****نشانی مشتری: تاریخ:** |
| **کیفیت کلی:*** بسیار رضایت بخش
* رضایت بخش
* نامناسب
* نا­رضایت بخش
* نظری ندارم
 |
| **هزینه کلی:*** بسیار رضایت بخش
* رضایت بخش
* نامناسب
* نا­رضایت بخش
* نظری ندارم
 |
| **خدمات پس از فروش( گارانتی- تعمیر):*** بسیار رضایت بخش
* رضایت بخش
* نامناسب
* نا­رضایت بخش
* نظری ندارم
 |
| **در مقایسه با دیگر محصولات، این محصول چگونه است؟*** خیلی بهتر
* تا حدودی بهتر
* تقریبا مشابه
* تا حدودی بدتر
 |
| **چه مدت است که از این محصول استفاده میکنید؟*** کمتر از یک ماه
* یک ماه تا 6 ماه
* 6 ماه تا یک سال
* بالاتر از یک سال
 |
| **در حالت کلی تا چه حد از محصول راضی هستید؟*** خیلی راضی هستم
* تا حدودی راضی هستم
* ناراضی هستم
* بسیار ناراضی
 |
| **آیا باز هم از این محصول استفاده خواهید کرد؟*** قطعا
* احتمالا
* شاید، شاید هم نه
* احتمالا نه
 |
| **آیا این محصول را به دیگران نیز توصیه میکنید؟*** قطعا
* احتمالا
* شاید، شاید هم نه
* تا حالا استفاده نکرده ام
 |
| **پس از تماس با خدمات مشتریان شرکت آیا همه مشکلات شما به شکلی رضایت بخش حل شد؟*** بله توسط شرکت یا نمایندگانش
* خیر مشکل حل نشده
* مشکلی نبوده/ تماسی با نماینده خرید برقرار نشده

  |
| **آیا مایلید که تجربه ی خود از محصول را که در اینجا قید نشده بود، عنوان کنید؟**  |