|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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؟** |