

کد مدرک: BD-FO-01-01

صفحه: ۱ از 2

فرم نظرسنجی از مشتری



شرکت عملیات اکتشاف نفت به منظور بهبود عملکرد و ارج نهادن به اعتماد مشتریان خود در دریافت خدمات مورد نیاز از این شرکت، نیازمند دریافت نظرات و پیشنهادات سازنده شما مشتری گرامی می‌باشد. لذا بدینوسیله خواهشمند است، به منظور نیل به این هدف و در راستای ارتقای سطح ارائه خدمات فنی تخصصی خود با پاسخهای دقیق و جامع خود ما را یاری فرمائید.

امضاء و تاریخ ارسال:
(مدیر بازاریابی)

نام مشتری:

تاریخ تحویل پروژه:

عنوان پروژه:

تاریخ تکمیل فرم:

ردیف	سؤالات	میزان رضایت				
		خیلی ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	عالی
		۱	۲	۳	۴	۵
۱	روند ارائه خدمات براساس «شرح خدمات و مفاد قرارداد»					
۲	سطح دانش فنی متخصصین و کارشناسان در طول پروژه					
۳	نحوه برخورد و پاسخگویی مناسب کارکنان با مشتری					
۴	انطباق خدمات دریافتی با برآوردهای اولیه مشتری					
۵	نتایج اجرای پروژه وفق مندرجات شرح خدمات و قراردادها تا این مرحله					
۶	میزان انعطاف پذیری سازمان در برابر تغییر خواسته‌های مشتری					
۷	سهولت برقراری ارتباط مناسب با شرکت عملیات اکتشاف نفت					
۸	کیفیت خدمات ارائه شده توسط این شرکت در مقایسه با خدمات دریافتی از شرکت‌های مشابه					
۹	پاسخگویی مطلوب به شکایات مشتری طی زمان مورد انتظار					
۱۰	نحوه گزارش‌دهی شرکت عملیات اکتشاف نفت مطابق خواسته مشتری					
۱۱	تا چه حد تمایل به ادامه همکاری با شرکت عملیات اکتشاف نفت در پروژه‌های بعدی دارید؟					
۱۲	تا چه حد شرکت عملیات اکتشاف نفت را به دیگران توصیه می‌کنید؟					
		امتیاز مکتسبه :				

خواهشمند از از پشت برگه جهت ارائه نظرات و پیشنهادات خود استفاده نمایید.
در صورت تمایل لطفاً به سؤالات پیوست نیز پاسخ دهید .

تاریخ و امضاء مشتری:

تجزیه و تحلیل (کارشناس بازاریابی و ارتباطات):

این قسمت توسط شرکت عملیات اکتشاف نفت تکمیل می‌گردد

تاریخ و امضاء مدیر بازاریابی :

پیوست دارد ☐ ندارد ☐



مشتری گرامی خواهشمند است بنا به صلاحدید نظرات خود را درخصوص موارد مطروحه مرقوم فرمایید:

۱. آیا اطلاعات اولیه ارائه شده در مورد توانمندی‌ها و تجهیزات شرکت عملیات اکتشاف نفت متناسب با نیازهای موضوع قرارداد بوده است؟

۲. نقاط ضعف و قوت اجرای پروژه از نظر جنابعالی در چه مواردی خلاصه می شود؟

۳. پیشنهادات جنابعالی در راستای بهبود و ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده و رفع نواقص احتمالی خدمات ارائه شده چیست؟

۴. از دیدگاه شما بهترین روش بهبود تعامل شرکت عملیات اکتشاف نفت با آن شرکت محترم در آینده چیست؟