



**7. Your type dealing with company.**

Motor insurance	Fire + energy	marine	engineering	miscellaneous	livestock	Travel + aviation	medical	Export credit

**Section 2 :** This section inquires about relationship contextual variables regarding conflict handling , communication, customer knowledge and technology basis CRM in your company. Please circle the most appropriate number after the following sentences according to your opinion about company through your dealing with the company.

Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	2	3	4	5

Item	Statement conflict handling	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company tries to avoid potential conflict	1	2	3	4	5
2	My company tries to solve main fest conflict they create problem	1	2	3	4	5
3	My company has the ability to openly discuss solutions when problems arise	1	2	3	4	5
4	The employees in the company have a best necessaries knowledge to serve me.	1	2	3	4	5

Item	Communication	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company provides timely and trust worthy information	1	2	3	4	5
3	My company fulfils it promises	1	2	3	4	5
4	Information provided by company is accurate for all my questions	1	2	3	4	5

Item	Customer Knowledge	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company's employees are willing to help customers in a responsive manner	1	2	3	4	5
2	My company's fully understands the needs of our key customers via knowledge leaning	1	2	3	4	5

Item	Technology	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company's invest in technology to acquire and manage ( real time ) customer information	1	2	3	4	5
2	My company's have a dedicated CRM technology in place	1	2	3	4	5
3	My company's have technologies that allow for one to one – communication with potential	1	2	3	4	5
4	Relative to our competitors the quality of our information technology resources is large	1	2	3	4	5

**Section 3 :** The following parts describe the relationship if quality between your company and you, and this comes through two concepts ( namely satisfaction and trust – please circle the most appropriate number after the following sentences according to your opinion about the company through your dealing with the company.

Item	Satisfaction	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My choice to use this company was a wise one	1	2	3	4	5
2	I am always delighted with this company service	1	2	3	4	5
3	I feel that the company dealing way with me is acceptable	1	2	3	4	5
4	I think I did the right thing when I decided to use this company	1	2	3	4	5
5	Overall, lam satisfied from my relationship, and dealing with this company	1	2	3	4	5

Item	Trust	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company is very concerned with security for my transactions	1	2	3	4	5
2	My company's words and promises are reliable	1	2	3	4	5
3	My company's is consistent in providing quality services	1	2	3	4	5
4	Most of the company employees have a high credibility	1	2	3	4	5

**Section 4 :** The following parts describe the relationships marketing ( namely customer retention, customer acquisition ) between your company and you, this comes through two concepts ( customer retention, and customer acquisition) please circle the most appropriate number after the following sentences according to your opinion about the company through your dealing with the company.

Item	Customer retention	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company's maintain in interactive two – way communication with our customers	1	2	3	4	5
2	My company's actively stress customer loyalty or retention programs	1	2	3	4	5
3	My company's integrate customer information across customer contact points	1	2	3	4	5
4	My company's are structured to optimally respond to groups of customers with different value	1	2	3	4	5
5	My company's systematically attempt to manage the expectations of high value customers	1	2	3	4	5

Item	Customer Acquisition	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
1	My company's attempt to build long – term relationship with our high – value customers	1	2	3	4	5
2	My company's systematically present different offers to prospects based on the prospects economic value	1	2	3	4	5
3	My company's differentiate our acquisition investments based on customer value	1	2	3	4	5

**Section 5 :** The following parts describe the relationships duration between your company and you, please circle the most appropriate number after the following sentences according to your opinion about the company through your dealing with the company.

Item	Customer Acquisition	1 – 3	4 – 6	7 – 9	10 - 12	13 and over
1	How many years you dealing with this company					

**Notice :** If you want a free copy of results , a free copy of results will be send , kindly enclose tour tittle and tel. number in the bellow box.

<b>Your name</b>	
Tel. No. or Email	
Your address	

Thank you for your participation in this survey

بسم الله الرحمن الرحيم

## جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

### كلية الدراسات العليا

رجاءاً : لاحظ إستمارة الأسئلة هذه يجب أن تملأ بواسطة العملاء الذين لديهم تعامل مع أي مسن شركات التأمين السودانية لمدة سنتين على الأقل ، ومع نفس الشركة ، تتكون باستمارة الأسئلة من خمسة أقسام ، رجاءاً الإجابة على كل الأسئلة .

كل المعلومات التي يدلي بها العميل ، ستعامل بشكل سري ، وسيتم استعمالها للأغراض الأكاديمية ، الرجاء أخذ حريتك في الاتصال بالباحث إذا كنت تحتاج لأي معلومات تتعلق باستمارة الأسئلة

• اس الباحث : أبوبكر عبد القادر المشير إدريس

• موبايل : ٠٩١٢٢٥٧١٩٨

• عنوان البريد : [bakry2002@hotmail.com](mailto:bakry2002@hotmail.com)

#### القسم (١) شحة عامة

هذا القسم يتكون من أسئلة عامة مهمة بالنسبة لنا لمعرفة خلفية عن المبحوثين ( العملاء ) رجاءاً استعمال الرمز ( ) بشكل واضح في المكان الذي يلائم ويعبر عن حالتك ، كما هو موضح أدناه :

١. الرجاء ذكر اسم شركة التأمين التي تتعامل معها

٢. العمر بالسنوات :  
أقل من ٢٠  من ٢٠ — ٣٠  من ٣١ — ٤٠

من ٤١ — ٥٠  أكثر من ٥٠



٥	٤	٣	٢	١	العاملون بالشركة التي أتعامل معها عندهم المعرفة الضرورية لخدمتي بشكل أفضل	٤
٥	٤	٣	٢	١	يجول العاملون بالشركة المشاكل إذا كانت أعلى من سلطاتهم إلى رؤساء أقسامهم	٥

البند	الاتصالات Communications	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
١	الشركة تزودني بمعلومات وقتية وجديرة بالثقة	١	٢	٣	٤	٥
2	تنجز الشركة التي أتعامل معها وعودها لي	١	٢	٣	٤	٥
3	الشركة تزودني بمعلومات دقيقة لكل استفسارات	١	٢	٣	٤	٥

البند	معرفة العملاء Customer Knowledge	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
١	العاملين بالشركة راغبون بأسلوب متحاب لمساعدة الزبائن	١	٢	٣	٤	٥
٢	الشركة تفهم حاجات الزبائن بالكامل عن طريق المعرفة	١	٢	٣	٤	٥

متغيرات محتوى العلاقة Contextual Relationship Variables						
البند	التكنولوجيا Technology	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
١	تستثمر الشركة وقت حقيقي في إدارة التقنية لاكتساب معلومات الزبائن	١	٢	٣	٤	٥

٢	الشركة تركزت لتطبيق تكنولوجيا إدارة علاقات العملاء	١	٢	٣	٤	٥
٣	الشركة لها التقنيات التي تسمح بإمكانية الاتصال واحد إلى واحد	١	٢	٣	٤	٥
٤	نسبة تقنية معلوماتنا إلى نوعية مصادر منافسينا كبيرة	١	٢	٣	٤	٥

القسم (٣) :

الجزء أدناه يصف نوعية العلاقة بينك ( كعميل ) والشركة من خلال محورين . الرضا والثقة . رجاءاً وضع دائرة حول الرقم الملائم بعد الجملة وذلك حسب رأيك من خلال تعاملك مع الشركة

Relationship Quality					جودة العلاقة	
أوافق بشدة (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق بشدة (١)	Satisfaction	الهدف
٥	٤	٣	٢	١	اختياري التعامل مع هذه الشركة كان موفقاً	١
٥	٤	٣	٢	١	أنا دائماً مسرور من الخدمات التي توفرها هذه الشركة	٢
٥	٤	٣	٢	١	أنا اشعر بأن طريقة الشركة في التعامل معي مقبولة	٣
٥	٤	٣	٢	١	اتخاذ قرار التعامل مع هذه الشركة كان صحيحاً	٤
٥	٤	٣	٢	١	أنا راضي تماماً عن علاقتي وتعاملي مع هذه الشركة	5



البند	الثقة	Trust	لا أوافق بشدة (١)	لا أوافق (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١	الشركة مهتمة جداً بأمن وسلامة معاملاتها معي		١	٢	٣	٤	٥
٢	كلمات ووعود الشركة موثوقة بالنسبة لي		١	٢	٣	٤	٥
٣	الشركة ثابتة في تزويدي بالخدمات الممتازة		١	٢	٣	٤	٥

#### القسم (٤) :

الجزء أدناه يصف العلاقات التسويقية بينك ( كعميل ) والشركة . وفي هذا السياق يتمركز في محورين هما ( الاحتفاظ بالعملاء واكتساب العميل ) . الرجاء وضع دائرة حول الرقم الملائم بعدد الحملة وذلك حسب رأيك من خلال تعاملك مع الشركة .

العلاقات التسويقية		Relationship Marketing				
البند	الاحتفاظ بالعملاء	لا أوافق بشدة (١)	لا أوافق (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١	الشركة باقية في طريق اتصال تفاعلي مع الزبائن	١	٢	٣	٤	٥
٢	الشركة تشدد بشكل نشط على برامج الاحتفاظ بولاء الزبون	١	٢	٣	٤	٥
٣	توحد الشركة معلومات الزبائن عبر نقاط اتصال الزبائن	١	٢	٣	٤	٥
٤	تنظم الشركة مجموعة للرد بشكل مثالي على الزبائن بالقيم المختلفة	١	٢	٣	٤	٥

6	الشركة تحاول بشكل نظم إدارة توقعات الزبائن ذو القيمة العالية	١	٢	٣	٤	٥
---	--	---	---	---	---	---

البند	اكتساب العملاء	لا أوافق بشدة (١)	لا أوافق (٢)	محايد (٣)	أوافق (٤)	أوافق بشدة (٥)
١	الشركة جعلت المحاولات لجذب الفرص بتنسيق الرسائل عبر القنوات الإعلامية	١	٢	٣	٤	٥
2	الشركة تميز أملاكنا مستندة على قيمة الزبون	١	٢	٣	٤	٥

القسم (٥) :

هذا الجزء يستعلم مدة العلاقة بينك وبين الشركة التي تتعامل معها . الرجاء وضع دائرة حول الرقم الملائم بعد الجملة وذلك حسب رأيك من خلال تعاملك مع الشركة

البند	مدة العلاقة	١/ من ٢-٣	٢/ من ٤-٦	٣/ من ٧-٩	٤/ من ١٠-١٢	٥/ أكثر من ١٣ سنة
	كم عدد السنوات وأنت تتعامل مع هذه الشركة					

ملحوظة :

الذين يودون أن يحصلوا على نسخة مجانية من نتائج هذا البحث سترسل لهم عند الانتهاء من البحث ، فقط رجاء أدرج عنوانك ورقم هاتفك في الصندوق أدناه :

العنوان أو الإيميل	
رقم التليفون	

شكراً على مشاركتك في هذا الاستبيان