

بسم الله الرحمن الرحيم

استقبال المبيعات

بسم الله الرحمن الرحيم

العملاء الكرام

لقد تم تصميم هذا الاستبيان بهدف دراسة علمية والمعلومات موضوع هذا الاستبيان ستكون في غاية السرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ونظراً لأنكم الجهة القادرة على تزويدنا بالمعلومات اللازمة والصحيحة لذا اعتمد عليكم ممن بعد الله لجمع هذه المعلومات كلى امل في استجابتكم من اجل التوصل الى نتائج واقعية
ضع علامة ✓ امام الخيار المناسب

الرقم	السؤال
	Meet Customer Expectation مقابلة توقعات العملاء
1	ستقبال مهندس الاستقبال جيداً وودوداً اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
	هل كنت راضياً عن التعامل؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
2	هل وجدت المنتج بالمواصفات المتوقعة؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
3	هل كانت الاستجابة عبر الهاتف سريعة وتودى الغرض المطلوب؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
4	عموماً هل أنت راضى عن المنتج الذى اشتريته؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
	الجودة (جودة الخدمة) Right First Time
	هل استلمت السيارة بالمواصفات التى طلبت؟

	<input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> اوافق بشدة	
6	التميز (سرعة الخدمة) Right On Time	
7	هل استلمت السيارة في الموعد المتفق عليه؟ <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> اوافق بشدة	
8	هل تمت خدمتك في الوقت المناسب؟ <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> اوافق بشدة	
9	هل كانت السيارة نظيفة عند استلامها؟ <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> اوافق بشدة	
	الولاء Loyalty	
10	هل تم الاتصال بك بعد الشراء ؟ <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> اوافق بشدة	
11	هل ستعاود الشراء مرة اخرى ؟ <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> اوافق بشدة	
12	هل ستوصى بالشراء من هذه الشركة؟ <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> اوافق بشدة	

بسم الله الرحمن الرحيم

استقبال قطع الغيار

العملاء الكرام

لقد تم تصميم هذا الاستبيان بهدف دراسة علمية ؛ والمعلومات موضوع هذا الاستبيان ستكون في غاية السرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ونظرا لأنكم الجهة القادرة على تزويدنا بالمعلومات اللازمة والصحيحة؛ لذا اعتمد عليكم من بعد الله لجمع هذه المعلومات ؛ امل في استجابتكم من اجل التوصل الى نتائج واقعية 0

ضع علامة ✓ امام الخيار المناسب

الرقم	السؤال
	Meet Customer Expectation مقابلة توقعات العملاء
1	هل كان استقبال موظف الاستقبال جيداً وودوداً؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
2	هل كان ملماً بكل تفاصيل المنتج؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
3	وقت الانتظار هل كان معقولاً؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
4	السعر كان معقولاً؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
5	هل التعامل باحترام؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
6	هل كل ماتطلبه من قطع الغيار موجود؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
7	هل تجد المساعدة السريعة عبر التلفون؟ اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>

8	هل يأخذ الموظف زمنا لفهم احتياجك؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
	الجودة (جودة الخدمة) Right First Time
9	الاستلام الصحيح لما طلبت من المرة الأولى؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
	التميز (سرعة الخدمة) Right On Time
10	هل استلمت قطع الغيار فى زمن قياسي؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
	الولاء للمنشأة Loyalty
11	هل تفضل التعامل مع هذه الشركة؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
12	هل توصى بالشراء من هذه الشركة؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق

استقبال الصيانة

بسم الله الرحمن الرحيم

العملاء الكرام

لقد تم تصميم هذا الاستبيان بهدف دراسة علمية والمعلومات موضوع هذا الاستبيان ستكون في غاية السرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ؛ ونظرا لأنكم الجهة القادرة على تزويدنا بالمعلومات اللازمة والصحيحة؛ لذا اعتمد عليكم من بعد الله لجمع هذه المعلومات امل في استجابتكم من اجل التوصل الى نتائج واقعية 0

ضع علامة ✓ امام الخيار المناسب

الرقم	السؤال
	مقابلة توقعات العملاء Meet Customer Expectation
1	هل كان استقبال مهندس الاستقبال جيداً وودوداً؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
2	هل قمت بعمل موعد مسبق؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
3	هل قام مهندس الاستقبال بتسجيل كافة طلباتك؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
4	هل قام مهندس الاستقبال بتوضيح ما سيتم عمله؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
5	هل تم إبلاغك بالتكلفة التقديرية للإصلاح؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
	هل قام مهندس الاستقبال بتوضيح ما تم عمله؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
6	هل كانت تكلفة الإصلاح متقاربة مع التكلفة التقديرية؟ <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق

7	هل تمت خدمتك في الوقت المناسب في كل من التسليم والتسلم؟
	<input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
8	هل كانت السيارة نظيفة عند استلامها؟
	<input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
	الجودة (جودة الخدمة) Right First Time
10	هل أنت راض عن أعمال الصيانة والإصلاحات التي تمت بناء على طلبك؟
	<input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
11	التميز (سرعة الخدمة) Right On Time
12	هل قام مهندس الاستقبال بإعطائك موعداً لاستلام سيارتك؟
	<input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
13	هل استلمت السيارة في الموعد المتفق عليه؟
	<input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
	الولاء للمنشأة Loyalty
	هل ستستمر عميل لخدمة الصيانة؟
	<input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق

استبيان المقابلات داخل الشركة

ضع علامة ✓ امام الخيار المناسب

الرقم	السؤال
1	تطبق الشركة نظام لعلاقات العملاء <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
2	لجودة علاقات العملاء اثر على رضا العملاء <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة - <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
3	يؤثر غياب رضا العملاء سلبا على رضا العملاء وعلى عائد المبيعات <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
4	انخفاض عدد المبيعات في فترو غياب ادارة علاقات العملاء <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>
5	بمفهوم رضا العملاء تستطيع الشركة المحافظة على العملاء والسيطرة على الغاضبين منهم <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق <input type="checkbox"/>

استبيان مقابلات الشركات المشابهة ؛ مدراء التسويق والمبيعات بمجموعة شركات
عاملة فى قطاع السيارات

ضع علامة ✓ امام الخيار المناسب

الرقم	السؤال
1	تتجاهل الشركة تطبيق نظام لعلاقات العملاء <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
2	تجاهل علاقات العملاء له اثر سالب على رضا العملاء <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
3	يؤثر غياب رضا العملاء سلبا على رضا العملاء وعلى عائد المبيعات <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
4	تؤمن على اهمية علاقات العملاء والدور الحيوى الذى تلعبه داخل المنشأة <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق
5	الدور الحيوى لادارة علاقات العملاء يعمل على تنمية وتطوير المنشأة والفوز برضا العملاء <input type="checkbox"/> اوافق بشدة <input type="checkbox"/> اوافق <input type="checkbox"/> محايد <input type="checkbox"/> لا اوافق بشدة <input type="checkbox"/> لا اوافق

