

# پرسشنامه ارزیابی تجربه مشتری (CX)

1. آیا این اولین تجربه خرید از ماست؟

بله  خیر

2. آیا مشکل شما به طور کامل حل شد؟

بله  خیر

3. آیا پرسنل ما رفتاری دوستانه داشتند؟

بله  خیر

4. چگونه با ما ارتباط برقرار کردید؟

تلفن  ایمیل  چت آنلاین  شبکه‌های اجتماعی  حضوری

5. چه عواملی تجربه شما را بهبود می‌بخشد؟ (انتخاب چندتایی)

پاسخگویی سریع  تخصص کارکنان  قیمت مناسب  سهولت فرآیند

6. دلیل اصلی تماس شما چه بود؟

خرید محصول  مشکل فنی  استعلام قیمت  شکایت  پیشنهاد

7. میزان رضایت از سرعت پاسخگویی:

بسیار کم  کم  متوسط  زیاد  بسیار زیاد

8. کیفیت راهنمایی ارائه شده:

بسیار ضعیف  ضعیف  متوسط  خوب  عالی

9. احتمال مراجعه مجدد شما:

قطعاً نه  احتمالاً نه  مطمئن نیستم  احتمالاً بله  قطعاً بله

10. چه چیزی این تجربه را خاص کرد؟

11. اگر مدیر بودید چه تغییراتی ایجاد می‌کردید؟



12. توصيف بهترين بخش تجربه شما:

13. کدام کانال ارتباطی را ترجیح می‌دهید؟

تلفن  ایمیل  چت  شبکه اجتماعی  سایر \_\_\_\_\_

14. میزان سهولت حل مشکل

بسیار سخت  سخت  متوسط  آسان  بسیار آسان

15. زمان انتظار شما چقدر بود؟

کمتر از ۵ دقیقه  ۵-۱۵ دقیقه  ۱۵-۳۰ دقیقه  بیش از ۳۰ دقیقه

16. لطفا امتیاز دهید:

- برخورد اولیه:

- تخصص کارکنان:

- نتیجه نهایی:

17. اولویت‌های خود را در خدمات مشتری مشخص کنید (۱-۵):

\_\_\_ سرعت \_\_\_ دقت \_\_\_ احترام \_\_\_ راهکار عملی \_\_\_ پیگیری

18. کدام ویژگی بیشتر بر رضایت شما تأثیر گذاشت؟

دانش فنی  صبر و حوصله  سرعت عمل  سایر \_\_\_\_\_

19. اگر تجربه منفی داشتید، دلیل اصلی چه بود؟ (در صورت پاسخ منفی به سوال ۲)

بی‌تفاوتی  عدم تخصص  تأخیر  برخورد نامناسب

20. آیا مایلید در برنامه‌های وفاداری ما عضو شوید؟

بله، علاقه‌مندم  بعداً تصمیم می‌گیرم  خیر، متشکرم