



پرسشنامه ۲۰ سوالی سنجش وفاداری مشتریان

1. آیا بیش از ۳ بار از ما خرید کرده‌اید؟

بله خیر

2. آیا محصول/خدمت ما را به دیگران معرفی کرده‌اید؟

بله خیر

3. آیا عضو برنامه‌های وفاداری ما هستید؟

بله خیر

4. دلایل وفاداری شما به ما چیست؟ (انتخاب حداکثر ۳ مورد)

کیفیت محصول خدمات مشتری قیمت مناسب تنوع محصولات اعتماد به برند

5. چگونه ترجیح می‌دهید از تخفیف‌ها مطلع شوید؟

ایمیل پیامک اپلیکیشن شبکه‌های اجتماعی اطلاع رسانی تلفنی

6. چه مدت است از ما خرید می‌کنید؟

کمتر از ۶ ماه ۶ ماه تا ۱ سال ۱-۳ سال بیش از ۳ سال

7. میزان احتمال خرید مجدد از ما:

بسیار کم کم متوسط زیاد بسیار زیاد

8. میزان رضایت از برنامه‌های وفاداری ما:

بسیار کم کم متوسط زیاد بسیار زیاد

9. میزان تطابق محصولات با انتظارات شما:

بسیار کم کم متوسط زیاد بسیار زیاد

10. چه چیزی شما را به مشتری وفادار ما تبدیل کرده است؟

11. چه پیشنهادی برای بهبود برنامه‌های وفاداری دارید؟



12. چه عاملی ممکن است وفاداری شما را کاهش دهد؟

13. کدام مزایای وفاداری برای شما جذابتر است؟

تخفیف هدیه خدمات ویژه امتیاز انباشته سایر _____

14. میزان احساس تعلق شما به برند ما

اصلاً کم متوسط زیاد بسیار زیاد

15. تعداد خریدهای شما در ماه گذشته

۱ بار ۲-۳ بار ۴-۵ بار بیش از ۵ بار دقیقاً _____ بار

16. لطفاً به موارد زیر امتیاز دهید:

- کیفیت محصولات:

- تنوع محصولات:

- خدمات پس از فروش:

17. عوامل وفاداری را اولویت بندی کنید (۱=کمترین تا ۵=بیشترین):

___ قیمت ___ کیفیت ___ خدمات ___ نوآوری ___ اعتماد

18. کدام یک از این پیشنهادها برای شما جذابتر است؟

تخفیف ۲۰٪ برای خرید بعدی هدیه ویژه خدمات VIP مشاوره رایگان

19. اگر برنامه وفاداری بهتری داشتیم، بیشتر خرید می کردید؟ (در صورت پاسخ مثبت به سوال ۳)

قطعاً بله شاید تفاوتی نمی کند خیر

20. آیا مایلید به عنوان مشتری ویژه ما شناخته شوید؟

بله، علاقه مند نیاز به اطلاعات بیشتر دارم فعلاً خیر