



نموذج الاقتراحات والاستفسارات

حرصاً من الجمعية على رفع مستوى أدائها ، فقد صممت استبانة لقياس مستوى رضاك عن خدماتها ، فلتفضل عزيزي العميل بتخصيص جزء من وقتك الثمين لتعبئة هذه الاستبانة ، شاكرين لك تعاونك معنا ، تعاونك معنا سيساعد في تطوير خدماتنا المقدمة لك ، ونفضلوا بقبول فائق الاحترام عزيزي العميل كن مطمئناً ... هذا الاستبيان في غاية السرية ويستخدم لتحسين خدمات الجمعية

* البريد الالكتروني

* الفئة العمرية :

* الاسم :

* رقم الجوال

* الجنسية

* مجال العمل

* يستغرق إنجاز الإجراءات والمعاملات في الجمعية فترة قصيرة

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* سهولة التواصل مع الجمعية عبر الهاتف أو الخدمات الإلكترونية

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* المبادرة بالتفاعل مع احتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* معالجة اقتراحات وشكاوى العملاء بشفافية وفعالية

ممتاز

جيد جداً

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* توفر المعلومات عن الإجراءات والمسؤوليات وزمن إنجاز الخدمات

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* سلوك وكفاءة الموظفين وقدرتهم على انجاز الخدمة وح تصرفهم

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* جودة الخدمات المقدمة للعملاء

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* دقة الخدمات المقدمة وإنجازها في الوقت المحدد

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* ملائمة الخدمات من حيث الإجراءات والزمن وتلبيتها لاحتياجات العملاء

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* الموظف على دراية بعمله وقادر على الإجابة عن كافة الاستفسارات

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* جودة خدمة تواصل ما بعد البيع

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* سهولة الوصول للمعلومات المتعلقة بالمؤسسة

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* توفر المعلومات اللازمة عن متطلبات الحصول على خدمات الجمعية

ممتاز

جيد جداً

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* تقييمك العام لمستوى ومستقبل الجمعية

ممتاز

جيد جداً

جيد

ضعيف (يحتاج إلى تحسين)

* في رأيك كيف تتمكن الجمعية من تحسين خدماتها للعملاء؟

* ملاحظات أخرى تود ان تذكرها