

استبيان استطلاع احتياجات العملاء

يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة متطلباتكم وتطوير خدماتنا ومنتجاتنا لتلبية تطلعاتكم المستقبلية.

نموذج استرشادي لتطوير جودة الخدمات والأعمال

1. البيانات العامة والتعريفية (اختيارية)

اسم العميل / المؤسسة: رقم الهاتف / البريد:

طبيعة النشاط / الصفة: ☐ مستهلك فردي ☐ مؤسسة خاصة / شركة ☐ تاجر / موزع ☐ أخرى:

مدة التعامل معنا: ☐ أول تعامل ☐ أقل من 6 أشهر ☐ من سنة إلى سنتين ☐ أكثر من سنتين

2. أهمية معايير الخدمة بالنسبة لاحتياجاتكم

المعيار / المتطلب	هام جدًا	متوسط الأهمية	قليل الأهمية	غير هام
جودة المنتج / الخدمة المقدمة	☐	☐	☐	☐
مناسبة الأسعار وطرق الدفع	☐	☐	☐	☐
سرعة الإنجاز والتسليم	☐	☐	☐	☐
خدمة ما بعد البيع والدعم الفني	☐	☐	☐	☐
سهولة التواصل وطلب الخدمة	☐	☐	☐	☐

3. مدى تلبية منتجاتنا / خدماتنا لاحتياجاتكم الحالية

العنصر المقيّم	ممتاز	جيد	مقبول	غير مرضي
تنوع الخيارات المتاحة للمنتجات / الخدمات	☐	☐	☐	☐
استجابة فريق العمل للاستفسارات والطلبات	☐	☐	☐	☐
وضوح العروض والشروط التجارية	☐	☐	☐	☐

4. التطلعات والمتطلبات الإضافية

ما هي الخدمات أو المنتجات التي ترغبون في إضافتها مستقبلاً؟

ملاحظات أو مقترحات لتطوير تجربة تعاملكم معنا:

