

ارزیابی عملکرد شرکت شما

حال نوبت شماست. این پرسشنامه در رابطه با کارآمدی سیاست های شرکت در خصوص رسیدگی به شکایات مشتریان، می باشد.

بله	خیر	
		شرکت ما خط مشی و مقررات کامل و جامعی در خصوص رسیدگی به شکایات مشتریان دارد.
		تمامی کارکنان شرکت با مقررات رسیدگی به شکایات مشتریان آشنایی دارند. شرکت خط مشی مشخص برای ثبت و بایگانی شکایات دارد.
		شکایات غالباً با نتایج رسیدگی به شکایات در ارتباط است.
		ما از نتایج منفی شکایات کاملاً مطلع می باشیم.
		شرکت ما به طور مرتب از مشتریان فعلی و سابق شرکت نظرخواهی به عمل می آورد. مدیریت شرکت شکایات مشتریان را پیگیری نموده و به تمامی آنها رسیدگی می نماید.
		هر چه تعداد پاسخ های مثبت (بله) شما به موارد فوق بیشتر باشد شرکت سیاست و خط مشی بهتری را برای رسیدگی به شکایات مشتریان دنبال می نماید.