

แบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

คำชี้แจง :

แบบสอบถามชุดนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงาน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านคุณภาพ และการบริการ ทางบริษัทฯ ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าต่อไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

โปรดกรอรายละเอียดด้านล่าง เพื่อความสะดวกในการจัดทำข้อมูลลูกค้า.

Page 1 of 2.

ข้อมูลส่วนของลูกค้า.

- ชื่อ / ตำแหน่ง ฝ่าย
- ชื่อบริษัทฯ Tel : Fax :

- ท่านรู้จักบริษัท MTX จากที่ได้.

- Website
- การติดต่อเพื่อนำเสนอสินค้าจากบริษัท โดยตรง
- โฆษณา
- จากการแนะนำของคนรู้จัก
- อื่น ๆ

1. การบริการของฝ่ายการตลาด .

รายละเอียด	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ปรับปรุง 1
การให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า					
- มารยาทในการติดต่อ สื่อสารกับลูกค้า					
- ความรวดเร็วในการติดต่อ / การติดตามงาน					
- ความสามารถในการตอบข้อซักถาม / การให้ข้อมูลเบื้องต้น					
- ความแม่นยำในการรับคำสั่งซื้อ					
- ความถูกต้องของเอกสารทางการขาย					
- ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับทางบริษัท ฯ					
- การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ด้านการให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้า

.....

.....

.....

.....

รายละเอียด	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ปรับปรุง 1
การให้บริการของพนักงานขาย					
- กริยา มารยาท ความสุภาพ ในการติดต่อกับลูกค้า					
- บุคลิกภาพและการแต่งกาย					
- ความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับสินค้าที่นำเสนอ					
- ความกระตือรือร้นในการรับฟังความต้องการของลูกค้า					
- การตรงต่อเวลา / ความรวดเร็วในการบริการ					
- การให้คำแนะนำ และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น					
- การดูแล เอาใจใส่ และความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
- ความสามารถในการสื่อสาร / การนำเสนอ					
- ความต่อเนื่องในการติดตามงาน					
- ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานขาย					
- การบริการหลังการขาย					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ด้านการให้บริการของพนักงานขาย

.....

.....

2. การบริการของฝ่ายจัดส่งสินค้า

รายละเอียด	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ปรับปรุง 1
ด้านพนักงานจัดส่งสินค้า					
- กริยา มารยาท ความสุภาพ ในการติดต่อกับลูกค้า					
- บุคลิกภาพและการแต่งกาย					
- ความตระหนักถึงความปลอดภัย					
- การให้ความร่วมมือ และปฏิบัติตามกฎของบริษัทลูกค้า					
- การส่งมอบตรงตามกำหนดเวลา					
- ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารประกอบการส่งมอบ					
- ความถูกต้องของสินค้าตามใบสั่งซื้อ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ด้านการบริการของฝ่ายจัดส่งสินค้า

.....

.....

3. ด้านคุณภาพสินค้า

รายละเอียด	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ปรับปรุง 1
คุณภาพของสินค้า					
- คุณภาพของสินค้า					
- ความหลากหลายของสินค้า					
- ความเหมาะสมของรูปแบบบรรจุภัณฑ์					
- อายุการใช้งานของสินค้า					
- ราคาที่นำเสนอ					
- เอกสาร / ข้อมูล เกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้า					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ด้านคุณภาพสินค้า

.....

.....