۱- به چه دلیل با مراکز خدمات پس از فروش تماس گرفته اید؟

(۱) اعلام خسارت تایر ☐(۲) دریافت خدمات تعمیرات ☐(۳) سایر موارد☐ .....

۲- آیا فاکتور تعمیرات صورت گرفته و یا تایر تعویض شده به شما ارائه شد؟ (۱) بلی ☐(۰) خیر ☐

| ردیف | خصوصیت | تا چه حد از خصوصیت مطرح شده رضایت دارید؟ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | خیلی زیاد | زیاد | متوسط | کم | خیلی کم |
| ۳ | سهولت در برقراری تماس و دسترسی به مراکز خدمات پس از فروش شرکت | ۵ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ |
| ۴ | نحوه برخورد تعمیرکاران یا مسئول پذیرش | ۵ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ |
| ۵ | آراستگی ظاهری تعمیرکاران یا مسئول پذیرش | ۵ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ |
| ۶ | نحوه پاسخگویی به سوالات احتمالی | ۵ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ |
| ۷ | کیفیت خدمات ارائه شده | ۵ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ |
| ۸ | سرعت عمل در ارائه خدمات | ۵ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ |
| ۹ | به طور کلی چه میزان از خدمات پس از فروش ارائه شده رضایت دارید؟ | ۵ | ۴ | ۳ | ۲ | ۱ |

۱۰- در هنگام خرید محصول آیا ضمانت نامه فارسی تحویل شما شده است؟ (۱) بلی ☐(۰) خیر ☐

۱۱- در هنگام خرید محصول آیا دفترچه راهنمای فارسی محصول تحویل شما شده است؟ (۱) بلی ☐(۰) خیر ☐

**مشخصات مشتری**

۱. جنیست (۱) زن☐ (۲) مرد☐

۲. سن(۱) ۲۰سال و کمتر☐(۲) ۲۱ تا ۳۰ سال☐ (۳) ۳۱ تا ۴۵ سال☐ (۴) ۴۶ تا ۶۰ سال☐ (۵) ۶۱ به بالا☐

۳. میزان تحصیلات (۱)زیر دیپلم☐ (۲)دیپلم☐ (۳)فوق دیپلم☐ (۴) لیسانس☐ (۵)فوق لیسانس و بالاتر☐

۴. شهر محل سکونت : ۵. نام و نام خانوادگی مشتری :

۶. تلفن تماس:

**مشخصات محصول**

۷. نوع محصول :

۸ . تاریخ خرید: ۹ . وضعیت محصول : (۱) گارانتی ☐(۰) خارج از گارانتی ☐

**توسط پرسشگر تکمیل گردد**

تاریخ انجام مصاحبه : زمان شروع مصاحبه : زمان پایان مصاحبه : کد پرسشگر:

امضاء پرسشگر