



تاریخ تکمیل پرسشنامه: .....

همکار گرامی

باسلام؛ همانطوری که استحضار دارید؛ آگاهی و اطلاع شرکت از نظرات شما همکاران گرامی در مورد عوامل موثر بر رضایتمندی تان، زمینه ساز برنامه ریزی، برای بهبود مستمر ارائه خدمات و تامین کننده مطلوب انتظارات شما خواهد بود. پرسشنامه پیشرو، با همین هدف تهیه شده که امید است با پاسخگویی دقیق خود به سؤالات آن، ما را در تحقق این مهم یاری فرمائید.

قبلاً از همکاری صمیمانه شما متشکریم.

مدیریت ارتباط با مشتری

۱- لطفا ارزیابی خویش را در ارتباط با موارد زیر در بخش پذیرش شرکت با علامت ✓ مشخص فرمایید.

ردیف	ویژگی	گزینه			
		بسیار خوب	خوب	متوسط	بد
۱	راهنمایی و پاسخگویی پرسنل پذیرش در هنگام تماس تلفنی شما				
۲	رفتار و برخورد پرسنل پذیرش با شما				
۳	اطلاع رسانی، راهنمایی و پاسخگویی پرسنل پذیرش				
۴	سرعت، دقت و مهارت پرسنل پذیرش از نظر شما				

نام مجتمع رفاهی که از آن استفاده نمودید :

 انزلی  بابلسر  آبپس  اصفهان  چادگان  سامان  تبریز  مشهد  قم  کرمانشاه  کتلم

نوع واحد رفاهی که از آن استفاده نمودید :

 ویلای سه خوابه  ویلای دو خوابه  ویلای یک خوابه  ابارتمان سه خوابه  ابارتمان دو خوابه  ابارتمان یک خوابه  سوئیت

۲- لطفا ارزیابی خویش را در ارتباط با موارد زیر در بخش مجتمع رفاهی با علامت ✓ مشخص فرمایید.

ردیف	ویژگی	گزینه			
		بسیار خوب	خوب	متوسط	بد
۱	پاسخگویی پرسنل پذیرش مجتمع رفاهی در هنگام تماس تلفنی شما				
۲	رفتار و برخورد پرسنل مجتمع رفاهی با شما				
۳	اطلاع رسانی و راهنمایی پرسنل پذیرش مجتمع رفاهی				
۴	پاسخگویی پرسنل مجتمع رفاهی به نیازها و مشکلات شما				
۵	سرعت، دقت و مهارت پرسنل مجتمع رفاهی از نظر شما				
۶	اطلاعات مندرج در بروشورهای راهنمای شرکت				
۷	سطح نظافت و آراستگی داخلی واحد اقامتی و لوازم جانبی				
۸	کیفیت گرمایش و یا سرمایش واحد اقامتی شما				
۹	سطح نظافت محوطه				
۱۰	کافی بودن وسایل مورد نیاز جهت اقامت چند روزه شما				
۱۱	کیفیت غذای ارائه شده در رستوران مجتمع رفاهی				
۱۲	کیفیت پذیرایی و زمان ارائه خدمات در رستوران مجتمع رفاهی				

۳- لطفا ارزیابی کلی خویش را در ارتباط با موارد زیر با علامت ✓ مشخص فرمایید.

ردیف	ویژگی	گزینه			
		بسیار خوب	خوب	متوسط	بد
۱	در یک نگاه کلی کیفیت خدمات ارائه شده شرکت رفاه گستر به شما چگونه ارزیابی می کنید؟				
۲	نظر شما در مورد ایجاد سیستم رزرواسیون و پذیرش اینترنتی چیست؟				
۳	کیفیت این فرم نظر سنجی را چگونه ارزیابی می کنید؟				

۴ - لطفا انتقاد یا پیشنهاد اصلاحی خود را در این قسمت (و در صورت کمبود جا در پشت برگه) مرقوم فرمائید.

.....

.....

لطفا در صورت تمایل، مشخصات خود را یادداشت فرمائید:

نام و نام خانوادگی : ..... تلفن تماس : ..... E-MAIL: .....

همکار شاغل، محل کار : .....  همکار بازنشسته  پذیرش آزاد

مدیریت ارتباط با مشتری

شماره تلفن: ۷۰-۶۶۰۸۲۲۶۱-تلاش: ۶۶۰۸۲۲۷۱ مستقیم: ۶۶۰۸۲۲۳۵

نشانی: تهران خیابان آزادی نرسیده به میدان آزادی کوچه نورگاہ پلاک ۹ کد پستی: ۱۴۵۸۷۲۴۳۴۵

پست الکترونیکی: info@refahgostarco.com وب سایت: www.refahgostarco.com