

2015 / أ1

رقم الاستمارة

/ /

تاريخ جمع البيانات:

## استمارة استبيان

لكي نستطيع التواصل معكم بالشكل المناسب نرجوا ملئ النموذج بالمعلومات التالية...

### أولاً: بيانات المستفيد

	المحافظة
	المنطقة
منتج ( ) مصدر ( ) مصنع ( ) أخرى ( )	نوع المستفيد
	اسم جهة العمل
	الإختصاص والنشاط
	اسم مقدم البيانات
	الموقع الوظيفي
	عنوان العمل
	رقم التليفون الأرضي
	رقم التليفون المحمول
	رقم الفاكس
	البريد الالكتروني الخاص
	الموقع الالكتروني

يرجي وضع علامة (√) بين القوسين أمام اختيارك

### ثانياً- بيانات الاستبيان:

(أ)- كيف تعرفت على المعمل وخدماته:

- المؤتمرات ( )  
أصدقاء ( )  
الموقع الالكتروني الخاص بالمعمل ( )  
اتصال المعمل المباشر بك ( )  
اتصال أحد موظفي المعمل مباشرة بك ( )

فاكس: 37611216	7 شارع نادي الصيد - الدقي - محافظة الجيزة - جمهورية مصر العربية صندوق بريد: 12311
موقع الكتروني: www.qcap-egypt.com	بريد الكتروني: marketing@qcap-egypt.com

(ب)- نوع الخدمة التي طلبتها من المعمل:

- ( ) .....  
 ( ) .....  
 ( ) .....  
 ( ) تدريب  
 ( ) استشارات فنية  
 ( ) المساعدة التقنية  
 ( ) أخرى

برجاء إضافة شرح مبسط للخدمة المقدمة في المعمل:

.....  
 .....  
 .....

(ج) تقييم مقدم الخدمة:

أخرى	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جدا	
					سهولة الحصول على الخدمة من المعمل
					عرض جميع الخدمات الموجودة بالمعمل لك بوضوح
					سرعة إنهاء الإجراءات الخاصة بطلب الخدمة
					توقيت سرعة تقديم الخدمة بعد انتهاء الإجراءات
					تعاون الموظف المسئول وتذليل العقبات
					المساعدة عند طلب أي استفسار
					سرعة التحقق من أي شكوى وإبلاغك النتيجة
					إبلاغك بأي خدمات جديدة تفيد نشاطك
					إبلاغك بأي مؤتمر أو اجتماع خاص بنشاطك
					طرق الاتصال بالمعمل مناسبة
					تقييم الخدمات المقدمة من المعمل إليك
					تعاملك مع المعمل يحقق الغرض منه في مجال عملك
					وجود قيمة مضافة بعد انتهاء تقديم الخدمة

### (د) تقييم الخدمة المقدمة:

يرجى وضع علامة (√) بين القوسين أمام اختيارك

أخرى	لا	نعم	
( )	( )	( )	- هل تتعامل مع المعمل لعدم وجود هذه الخدمة في مكان آخر
( )	( )	( )	- هل تتعامل مع المعمل لجودة الخدمة المقدمة
( )	( )	( )	- هل تقدم الخدمات بجودة عالية
( )	( )	( )	- هل أسعار الخدمات مناسبة
( )	( )	( )	- هل تقوم بالاستفادة بأكثر من خدمة في المعمل
( )	( )	( )	- هل هناك زيادة على منتجاتك نتيجة الاستفادة من خدمات العمل
( )	( )	( )	- هل حصلت على أسعار مرتفعة لمنتجاتك نتيجة خدمات المعمل
( )	( )	( )	- هل تم فتح أسواق جديدة نتيجة خدمات المعمل
( )	( )	( )	- هل يتوفر بالمعمل جميع الخدمات التي تحتاج إليها
( )	( )	( )	- هل ترغب في قيام العمل بعقد دورات تدريبية للعاملين لديك
( )	( )	( )	- هل ترغب في وجود استشارات فنية أو غيرها من المعمل

يرجى إضافة شرح مبسط عن تقييمك للاستفادة من خدمات المعمل:

.....

.....

.....

### ثالثاً- اقتراحات لتحسين مستوى الخدمة:

أخرى	ضعيف	مقبول	جيد	جيد جدا	
					متابعة موظفي المعمل للعميل بعد انتهاء الخدمة
					إجراء مقابلات للعميل
					لمعرفة المشاكل التي تمنعه من الاستفادة بالخدمات
					تطوير نظام تقديم الخدمة وتسهيله عن الوضع الحالي
					يفضل توحيد طرق الاتصال بالمعمل
					يفضل تقديم دورات تدريبية من المعمل للمختصين لديك
					يفضل وجود عروض جديدة كل فترة
					يفضل تخفيض أسعار بعض الخدمات

جميع بيانات هذه الاستمارة محاطة بخصوصية وسرية بالغة ولا تستخدم إلا في أغراض العمل

لكم منا جزيل الشكر لتعاونكم معنا

7شارع نادي الصيد - الدقي - محافظة الجيزة - جمهورية مصر العربية صندوق بريد: 12311	فاكس: 37611216
بريد الكتروني: marketing@qcap-egypt.com	موقع الكتروني: www.qcap-egypt.com