

خواهشمند است با پاسخ به گزاره های زیر مهارت خود را در زمینه مشتری مداری ارزیابی کنید . گزینه ای که بیش از همه به تجربیات قبلی شما نزدیک است را انتخاب کنید . با صداقت به گزاره ها پاسخ دهید . توجه داشته باشید این پرسشنامه فقط جهت سنجش توانایی و مهارت شما طراحی شده و جنبه رد یا قبولی ندارد . لذا واقع بینی در هنگام تکمیل پرسشنامه می تواند در تعیین وضعیت فعلی شما و به طبع آن ، توصیه های تیم ارزیاب کمک شایانی نماید .

<p>۱- نیازهای مشتریان را پیش بینی می کنم .</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>
<p>۲- بهترین مشتریان خود را می شناسم .</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>
<p>۳- می دانم که فعالیت های من چگونه بر مشتری نهایی تاثیر گذار است ؟</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>
<p>۴- می دانم چرا مشتریان محصولات / خدمات سازمان من را خریداری می کنند .</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>
<p>۵- به طور منظم جلسات بازخورد با مشتریان برگزار می کنم .</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>
<p>۶- می توانم انواع متفاوت مشتریان خود را در چند کلمه بیان کنم .</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>
<p>۷- می دانم فعالیت های خود را در کجا متمرکز کنم .</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>
<p>۸- با فرآیند تصمیم گیری برای خرید مشتریان خود آشنا هستم .</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>
<p>۹- به هنگام ترسیم اهداف ، حتماً از اهداف مقاصد مشتریان سر مشق می گیرم .</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>
<p>۱۰- معیارهای روشنی برای سنجش موفقیت هر کدام از اهداف خود دارم .</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>
<p>۱۱- مشتری را محور فرآیندهای کلیدی خود قرار می دهم .</p> <p>همیشه <input type="checkbox"/> اغلب <input type="checkbox"/> گاهی اوقات <input type="checkbox"/> هرگز <input type="checkbox"/></p>

۱۲- سندی در دست دارم که فرآیندهای کلیدی ام را شرح می دهد .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۱۳- مشتریان خود را همواره در جریان امور قرار می دهم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۱۴- به منافعی که مشتریانم از محصولات و خدمات من دریافت می کنند ، واقفم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۱۵- اطمینان کامل دارم ک اطلاعات مشتری برای هر کسی که به آن احتیاج دارد ، قابل دسترسی است .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۱۶- از ریسک ناشی از اتخاذ هر تصمیمی آگاه هستم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۱۷- از آن چه مشتریانم دوست دارند ، اطلاع دارم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۱۸- اطمینان کامل دارم که گروه همواره مشتری را مد نظر دارد .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۱۹- به عنوان یک الگو تلاش می کنم تا یک فرهنگ مشتری مدار را اشاعه دهم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۲۰- برای جلسات با مشتری خود را کاملاً مهیا می کنم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۲۱- زمانی که تغییر ضرورت دارد ، قاطعانه عمل می کنم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۲۲- در خدمات رسانی به مشتریان خود از تجهیزات ارتباطی الکترونیکی بهترین استفاده را به عمل می آورم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۲۳- از خوانا و قابل فهم بودن اسناد مکتوب اطمینان حاصل می کنم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۲۴- به شکایت به چشم یک فرصت جدید می نگرم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۲۵- جزئیات تمامی شکایات را ثبت می کنم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۲۶- با سایر گروه ها که مخاطبینشان همان مشتریان ما هستند همکاری خوبی دارم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۲۷- به مشتریان کمک می کنم تا برای خرید محصولات / خدمات من پرونده های کاری تشکیل دهند .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۲۸- در پایان جلسه برنامه ریزی با مشتری ، بر سر یک برنامه عمل توافق می کنم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۲۹- در برنامه ریزی بلند مدت به این می اندیشم که چگونه می توانم به مشتریان آینده خود خدمات ارائه کنم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۳۰- گروه را مجبور می کنم تا برنامه های خود را برای گسترش و توسعه مشتریان پیشنهاد کنند .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۳۱- تاثیر اقدامات خود را بر مشتریان زیر نظر دارم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

۳۲- با دقت به صحبت های مشتریان خود گوش می دهم .

همیشه اغلب گاهی اوقات هرگز

نام : نام خانوادگی : تاریخ و امضاء :

“خواهشمند است پس از تکمیل ، پرسشنامه را به یکی از شماره های ذیل فاکس و یا به یکی از دفاتر موسسه پست نمائید.”

دفاتر مؤسسه :

● تهران : خیابان سید جمال الدین اسد آبادی ، خیابان دوم ، پلاک ۲۱ ، برج آفاق ، طبقه ۹ ، واحد ۴۲ تلفن : ۸۸۹۸۳۷۸۱-۲ - ۵۰ - ۸۸۹۷۰۸۴۹

● اصفهان : چهار باغ عباسی ، ابتدای خیابان سیدعلیخان تلفکس : ۲ الی ۰۷۵۰-۳۲۲۳۰۷۵۰ - ۳۲۲۰۵۹۳۹ - ۳۲۲۲۸۱۹۴ - ۳۱