**PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG**

(Về chất lượng dịch vụ báo cáo phân tích thị trường)

*Công ty ....................... kính mong Quý vị cùng đánh giá chất lượng dịch vụ báo cáo phân tích thị trường bằng cách trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát dưới đây. Sự hợp tác của Quý vị sẽ giúp chúng tôi đáp ứng tốt hơn nhu cầu của Quý vị về sản phẩm, dịch vụ.*

**A. PHẦN THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

|  |
| --- |
| Họ và Tên:………………………………………………………………………………….  Đơn vị công tác:……………………………………………………………………………  Số điện thoại:……………………………………………………………………………….  Email:……………………………………………………………………………………….. |

**B. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

1- Quý khách đã từng sử dụng sản phẩm của ............................ chưa?

☐ Chưa từng dùng

☐ Đang dùng

☐ Đã từng dùng

☐ Ý kiến khác

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

2- Quý khách có dự định sẽ tiếp tục sử dụng sản phẩm của ............................ không?

☐ Sẽ tiếp tục sử dụng

☐ Chưa có kế hoạch

☐ Sẽ dùng sản phẩm của cửa hàng khác

☐ Ý kiến khác

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

3- Theo quý khách thái độ phục vụ và tư vấn của nhân viên ............................ như thế nào?

☐ Thân thiện, lịch sự, có thái độ tốt, quan tâm đến khách hàng

☐ Chấp nhận được

☐ Thiêu tính chuyên nghiệp, không chấp nhân được

☐ Ý kiến khác

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

4- Theo quý khách chất lượng và thời gian xử lý hỗ trợ, giải quyết các sự cố của ............................ là:

☐ Nhanh chóng, kịp thời, thấu đáo

☐ Chấp nhận được

☐ Chưa kịp thời, chậm

☐ Ý kiến khác

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

5- Theo quý khách giá sản phẩm của ............................ như thế nào?

☐ Giá cao

☐ Giá hợp lí

☐ Giá rẻ

☐ Ý kiến khác

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

6- Quý khác có gặp trở ngại gì trong quá trình mua - nhận sản phẩm không?

☐ Dễ dàng và nhanh chóng

☐ Bình thường

☐ Còn gặp vấn đề

☐ Ý kiến khác

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

7- Quý khách có gặp trở ngại gì trong quá trình thanh toán không?

☐ Có

☐ Không

☐ Ý kiến khác

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

8- Theo quý khách nội dung của ............................ đã đầy đủ chưa?

☐ Nội dung đầy đủ và đẹp

☐ Mơ hồ chưa chi tiết, thiếu chuyên nghiệp

☐ Ý kiến khác

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

9- Nếu cho thang điểm từ 01 đến 10 để đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ của ............................ thì quý khách sẽ chấm bao nhiêu điểm?

.................điểm

10- Quý khách vui lòng cung cấp thông tin cá nhân và đóng góp ý kiến về sản phẩm và dịch vụ ............................ đang cung cấp, đây là cơ sở để quý khách nhận được ưu đãi giảm giá từ chúng tôi.