Background pattern

Description automatically generated with low confidenceA black background with green text

Description automatically generatedA black text on a white background

Description automatically generated

استبيان الاسئلة

يحتاج العميل إلى استشارتك بخصوص تحسين تجربة الطلب في المطعم، والمتوقع منك في هذه المهمة إعداد استبيان بمجموعة من الأسئلة لتكون فهماً عميقاً للعملاء والعاملين في المطعم. لتنجز المهمة بنجاح:

* حدد الهدف من المقابلة
* حدد آلية العمل على المقابلة
* اكتب مجموعة من الأسئلة التي تساعدك على فرز المرشحين للمقابلة، ثم بعد ذلك اكتب أسئلة ذات طبيعة مفتوحة لفهم تجربة الفئة المستهدفة حول الطلب من المطعم
* حدد الإجابات المستبعدة التي لا تتناسب مع هدف المقابلة
* ضمن في استبيانك أسئلة للتعرف على البيانات الشخصية والاهتمامات والتوقعات .. إلخ
* يفضل أن يتراوح عدد الأسئلة بين 10 إلى 15 سؤال

1. هدف المقابلة:

الحصول على فهم عميق لتجربة العملاء والعاملين في المطعم أثناء عملية الطلب، بهدف تحسين جودة الخدمة، سرعة التوصيل، سهولة الطلب، ورضا العملاء.

1. آلية المقابلة:

١- توزيع الاستبيان إلكترونيًا عبر Google Forms

٢- إجراء مقابلات قصيرة وجهًا لوجه مع عدد مختار من العملاء والعاملين بناءً على إجابات الاستبيان.

٣- تحليل البيانات لتحديد النقاط التي تحتاج تحسين في تجربة الطلب.

1. أسئلة الفرز الأولي:

بعد الإجابة على الأسئلة، يمكننا أن نقرر ما إذا كنا نريد إجراء المقابلة مع الشخص أو استبعاده من الفئة المرشحة.

1. هل سبق لك الطلب من هذا المطعم؟
   * نعم
   * لا
2. كم مرة تطلب من المطعم شهريًا؟
   * أقل من 3 مرات
   * من 3 إلى 6 مرات
   * أكثر من 6 مرات
3. ما نوع الطلب المعتاد؟
   * تناول الطعام في المطعم
   * طلب خارجي (تيك أواي)
   * توصيل (دليفري)
4. هل أنت من عملاء المطعم الحاليين أم موظف في المطعم؟
   * عميل
   * موظف

استبعاد المرشح إذا كانت إحدى إجاباته على النحو التالي:

* من لم يسبق له الطلب من المطعم (في حال كنا نركز على تحسين تجربة العملاء الحاليين).
* موظفون لا علاقة لهم بعملية الطلب (مثلاً عامل نظافة أو أمن، إن كنا نركز فقط على موظفي الخدمة أو الكاشير).

1. أسئلة المقابلة:
2.  ما رأيك في سهولة الطلب من المطعم؟ (مثلاً في التطبيق أو داخل المطعم)
3.  هل واجهت أي مشاكل أثناء الطلب؟ يرجى التوضيح.
4.  كيف تُقيّم وقت الانتظار للحصول على طلبك؟
5.  ما مدى رضاك عن تعامل الموظفين أثناء عملية الطلب؟
6.  ما الذي تتمنى تحسينه في تجربة الطلب بالمطعم؟
7.  هل تفضل الطلب عبر التطبيق، الهاتف، أو الحضور الشخصي؟ ولماذا؟
8.  ما رأيك في تنوع قائمة الطعام وسهولة اختيار الطلب؟
9.  إذا طلبت توصيل، كيف كانت تجربتك مع شركة التوصيل؟
10.  هل لديك اقتراحات محددة لتحسين تجربة الطلب في هذا المطعم