諾瓦材料科技股份有限公司

 客戶滿意度調查表 【附件二】

公司名稱：

填表日期 : 填表人：

親愛的客戶您好 :

感謝您對諾瓦材料科技股份有限公司的支持與愛護，在多變的市場環境中如何掌握客戶的需求，進而提升服務品質並達到客戶滿意，是我們成功的關鍵要素之一。懇請您撥冗填寫以下問卷並惠賜寶貴意見，謝謝。

說明 : 在下列問題中，係採取評分的方式，例如非常滿意是五分、非常不滿意是一分，以此類推，請您以打V方式表示您對該項目的滿意程度。

 非常滿意 普通 非常不滿意

 5 4 3 2 1

一、業務代表表現

1. 禮貌而友善的態度 □ □ □ □ □
2. 服裝儀容整潔 □ □ □ □ □
3. 產品相關專業知識 □ □ □ □ □
4. 對產品疑問提供完整答覆 □ □ □ □ □
5. 商談過程的說明清楚易懂 □ □ □ □ □

二、整體服務表現

1. 來電等待時間 □ □ □ □ □

2. 客服人員服務態度 □ □ □ □ □

3. 對您來電所詢問的問題提供完整回覆 □ □ □ □ □

4. 及時回覆您的問題 □ □ □ □ □

三、交貨狀況表現

1. 訂單交期的回覆 □ □ □ □ □

2. 交貨時間的準確性 □ □ □ □ □

3. 急單之交貨配合度 □ □ □ □ □

四、產品品質表現

1. 包裝數量的正確性 □ □ □ □ □

2. 包裝方式的一致性 □ □ □ □ □

3. 產品標籤填寫完整 □ □ □ □ □

4. 特殊包裝規範之配合度 □ □ □ □ □

5. 產品的良率 □ □ □ □ □

6. 不良品的改善 □ □ □ □ □

7. 品質異常的回覆時間 □ □ □ □ □

8. 出貨附上檢驗報告 □ □ □ □ □

|  |
| --- |
| 如您有其他的寶貴建議，煩請不吝指教，提供我們做為改善的參考。謝謝 ! |

FM-820102R1