

客户满意度调查表

亲爱的用户：

您好！感谢您长期以来对我们的支持和关爱，在您的帮助下，我们的事业得以迅速发展。但同时，我们深深感受到，很多地方，我们做的还不够完美，仍待提高。在新的一年里，为了更好地为您服务，我们制作了这份《客户满意度调查表》，请您协助我们，把您对本公司宝贵的意见和建议反馈给我们，以便我们及时发现并改进不足之处，为您提供更加优质的服务，在此，我们不胜感激。

谢谢！

您永远的朋友：上海南华机电有限公司

现诚意邀请您填写此表传真、回寄或回邮至 客户服务部 收，您也可登录 www.nanhua.com 网站，选择“服务与支持”里的“客户满意度调查问卷”下载表格进行填写。

另外，请您留下具体的通信方式，我们稍后会统一为您寄出一份小礼品，以表谢意。

公司名称：_____ 联系人：_____

联系地址：_____ 联系电话：_____

A 您的公司属于下列哪种性质？（请在您认为合适的“□”中划“√”；下同）

1.最终用户 2.生产厂家 3.电气配套服务提供商 4.经销商 5.个人 6.其它 _____

B. 您是通过何种途径了解到【南华机电】的产品？

1.销售推荐 2.其他用户推荐 3.指定厂家 4.网络搜索 5.行业杂志 6.产品使用现场
7.南华公司官网

C 目前【南华机电】为您提供的产品和服务的领域是？

1.工业通讯设备 2.工业指示灯具 3.工业报警器 4.风向\风速仪
5.工业照明灯具 6.航空障碍灯

D 在以后的项目中，您继续使用【南华机电】产品的欲望有多强？

1.很强，非你不可 2.会继续使用 3.没有需求,不会使用 4.不想再使用

E 您是否会向您的朋友推荐【南华机电】的产品？

1.很乐意推荐 2.不想推荐 选择原因：_____

F 对于产品，您觉得【南华机电】目前最需要改进的是哪些地方？

1.产品质量 2.价格体系 3.售后服务 4.交货及时性 5.产品包装
6.物流方式 7.技术支持 8.其他 _____

G 作为您的供应商，您对【南华机电】的“服务质量”如何评价？

1.很满意 2.较满意 3.一般 4.不太满意 5.很不满意

H 如果不满意，您是否知道【南华机电】的服务投诉电话（021-6284 4866）？

1.知道 2.不知道

I 如果可能的话,对于公司,您认为【南华机电】的哪些方面应该加以改进?

- 1.品牌宣传 2.电话转接 3.官方网站 4.研发创新能力 5.企业管理 6.产品可靠性
7.售后服务 8.技术支持 9.团队合作 10.电话传真 11 其他 _____

J 从整体上看,您认为【南华机电】的优势在哪里?

- 1.产品质量 2.交货周期 3.价格体系 4.企业文化 5.研发创新能力
6.管理能力 7.售后服务 8.技术支持 9.团队合作 10. 其他 _____

K 最近几年,您认为【南华机电】是正在发展,还是在退步?

- 1.发展迅速 2.发展缓慢 3.原地踏步 4.缓慢退步 5.大步向后走

L 在过去一年中,为您服务的销售人员是_____,您对他/她的总体评价是?

- 1.优 2.良 3.中 4.差

M 具体到如下几个方面,您对您的销售代表满意的方面是?

- 1.沟通 2.语言表达 3.服务 4.解决问题 5.维护 6.责任心
7.配合 8.业务技能 9.其它 _____

N 您认为您的销售代表今后需要改进的方面是?

- 1.沟通 2.语言表达 3.服务 4.解决问题 5.维护 6.责任心
7.配合 8.业务技能 9.其它 _____

O 您在选购产品时,一般倾向于下面哪种方式?

1. 网络搜索引擎(百度 / 谷歌 / 阿里巴巴 / 淘宝 / 腾讯搜搜 / 其它 _____)
2. 杂志广告(港口设备 / 电气自动化 / 设备管理与维修 / 中国风电资讯 / 其它 _____)
3. 朋友推荐
4. 平面媒体(电视广告 / 户外广告)
5. 从现有供应商的产品目录中挑选

请您为【南华机电】给出总体印象分,满分为 100: _____

由于篇幅的局限性,我们的问题可能没有涉及所有方面,对于我们没有考虑周全的,我们欢迎您写下宝贵的意见及建议:

上海南华机电有限公司
2011 年 1 月