PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

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

Cửa hàng ..... 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 hàng nhận thấy mức giá đối với các báo cáo của chúng tôi hiện nay đã phù hợp chưa?

☐ Phù hợp

☐ Nên giảm khoảng 10-15%

☐ Có thể tăng giá nếu đáp ứng các yêu cầu sau: (điền số thứ tự phương án chọn) .....

1. Thông tin cập nhật hơn và đa dạng hơn.

2. Có sự đóng góp của các chuyên gia uyên thâm trong ngành.

3. Yêu cầu khác (vui lòng ghi rõ)

2. Quý khách hàng lựa chọn các báo cáo theo tần suất?

☐ Tuần ☐ Tháng

☐ Quý ☐ Năm

3. Quý khách hàng sử dụng các thông tin trong báo cáo cho mục đích gì (có thể chọn nhiều phương án):

☐ Xây dựng kế hoạch kinh doanh hàng quý/hàng năm

☐ Xây dựng dự án đầu tư

☐ Viết báo cáo tư vấn/ báo cáo phân tích

☐ Tham khảo cho đề tài/luận văn/luận án/bài báo

☐ Mục đích khác (vui lòng ghi rõ)

.....

4. Theo Quý khách hàng, các báo cáo cần bổ sung, điều chỉnh như thế nào?

☐ Phân tích chuyên sâu hơn

☐ Giảm phân tích, tăng số liệu

☐ Tăng thông tin thế giới

☐ Tăng thông tin trong nước

☐ Cung cấp thông tin doanh nghiệp

☐ Số liệu cần cập nhật hơn

☐ Báo cáo cần dài hơn

☐ Báo cáo cần súc tích hơn

☐ Điều chỉnh khác (vui lòng ghi rõ)

.....

5. Quý khách hàng chọn hình thức mua hàng nào:

☐ Hợp đồng theo năm (gồm báo cáo tháng, quí, năm) với mức giá thấp hơn 20% so với giá bán lẻ

☐ Hợp đồng theo năm với giá thấp hơn 15% so với bán lẻ và ưu đãi giảm giá 50% đối với các báo cáo gia tăng như: Báo cáo tổng hợp chính sách về ngành hàng trong năm; Báo cáo tổng hợp về hàng rào kỹ thuật đối với ngành hàng trong năm; Báo cáo tổng hợp về các kinh nghiệm sản xuất, kinh doanh thành công đối với ngành hàng trong năm…

☐ Mua lẻ

6. Quý khách hàng có muốn cập nhật thông tin thường xuyên về các sản phẩm mới của chúng tôi hay không

☐ Có ☐ Không

Nếu có, xin vui lòng cho biết hình thức cập nhật lựa chọn

☐ Đăng tải trên website .....

☐ Gửi vào hòm thư điện tử cá nhân của quý khách hàng

☐ Gửi thông tin vào điện thoại của quý khách hàng

☐ Gọi điện thông báo trực tiếp

☐ Hình thức khác (vui lòng ghi rõ)

C. CÁC Ý KIẾN KHÁC

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn và kính chúc Quý khách hàng an khang thịnh vượng!

2. Mẫu phiếu khảo sát ý kiến khách hàng sử dụng sản phẩm và 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.

Họ và tên: .....

Email liên hệ: .....

Số di động:.....

3. Mẫu phiếu khảo sát chất lượng dịch vụ của nhà hàng, khách sạn

Họ và tên khách hàng:.....

Số điện thoại:.....

Email liên hệ:.....

***

1- Số lần đến với nhà hàng.....: .....lần

2- Bạn có cảm thấy hài lòng/thoải mái với không gian nhà hàng hay không?

☐ Có

☐ Không

☐ Ý kiến khác

.....

3- Bạn có thích cách thiết kế, trang trí của nhà hàng không?

☐ Có

☐ Không

☐ Ý kiến khác

.....

4- Bạn có hài lòng về vấn đề vệ sinh của nhà hàng?

☐ Rất hài lòng

☐ Hài lòng

☐ Bình thường

☐ Không hài lòng

☐ Ý kiến khác

.....

5- Các món ăn của nhà hàng có ngon miệng không?

☐ Ngon, vừa miệng

☐ Bình thường, không đặc sắc

☐ Không, rất tệ

☐ Ý kiến khác

.....

6- Bạn có hài lòng với số tiền mà bạn bỏ ra cho món ăn đó không?

☐ Rất hài lòng

☐ Hài lòng

☐ Không hài lòng

7- Bạn đánh giá thế nào về menu của nhà hàng?

☐ Đa dạng món ăn

☐ Ít lựa chọn

☐ Ít món tráng miệng, khai vị

☐ Nhiều món ăn về hải sản, cần bổ sung thêm thịt

☐ Nhiều món ăn về thịt, cần bổ sung hải sản

☐ Ý kiến khác:….....

8- Bạn cảm thấy thời gian chờ đợi món ăn như thế nào?

☐ Lâu

☐ Nhanh chóng

☐ Bình thường

9- Bạn đánh giá thế nào về chất lượng phục vụ củ nhân viên?

☐ Rất hài lòng

☐ Hài lòng

☐ Không hài lòng

10- Nhân viên phục vụ có phục vụ bạn tận tình không?

☐ Có

☐ Không

☐ Ý kiến khác

.....

11- Bạn có quay trở lại nhà hàng vào những lần kế tiếp không?

☐ Chắc chắn có

☐ Có thể có

☐ Có thể không

☐ Chắc chắc không

☐ Ý kiến khác

.....

12- Bạn có sẵn sàng giới thiệu nhà hàng đến bạn bè, đồng nghiệp… của mình để cùng nhau đến và trải nghiệm không?

☐ Có

☐ Không

☐ Ý kiến khác

.....

13- Bạn ấn tượng hay thích điều gì nhất ở nhà hàng:

.....

.....

.....

Cảm ơn bạn đã dành thời gian để thực hiên khảo sát này!