**هدف هذا الإستبيان هو الحصول على المعلومات المطلوبة لتحسين خدماتنا بما يتلاءم مع حاجات ورغبات عملائنا الكرام ، ونتعهد أن اية معلومات من قبلكم ستعامل بسرية تامة شاكرين حسن تعاونكم معنا.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **رقم الهاتف:** |  | **رقم الزبون:** | |  | | **إسم الزبون:** |
|  | **رقم الجوال:** |  | | **العنوان:** |
|  | **رقم الفاكس:** | **كلنكر** | | **إسمنت فلت / دكما** | | **إسمنت أكياس** | **نوعية المادة:** |
|  | **البريد الإلكتروني:** |

**ما مدى رضا الزبون عن الجوانب التالية التي تتعلق بشركة الترابة الوطنية- إسمنت السبع؟**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| كيفية / طريقة التقييم | | | | |
| **سيء جداً** | **سيء** | **جيد** | **جيد جداً** | **ممتاز** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **معاملة واداء موظفي المبيعات بمكتب (أنطلياس/ شكا)** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **جودة منتجات شركة اسمنت السبع.** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **جودة أكياس منتجات اسمنت السبع.** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **أسعار الاسمنت البورتلاندي العادي و المقاوم للكبريتات** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **الوقت للحصول على أمر التحميل** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **الوقت المستغرق للتحميل.** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **انتشار منتجات شركة اسمنت السبع داخل لبنان.** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **حسب تقييمك، ما المرتبة التي تستحقها شركة اسمنت ال من بين 3 شركات رائدة في سوق صناعة الإسمنت؟** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **هذه الاسئلة عن سائقي شاحنات الدكمة فقط** | | | | | | |
| **كيف تقيم اداء السائقين** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **كيف تقيم عملية تفريغ الاسمنت من الشاحنة.** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **كيف تقيم نظافة الشاحنات.** | | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **ملاحظات دائرةQHSE** |  | | | | | |
| **ملاحظات مكتب المبيعات** |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| معلومات عن سائق الزبون | | | | |
| عدد المرات التي يتردد الى معمل الشركة في الشهر |  | رقم الهاتف |  | الإسم |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **هذه الاسئلة مخصصة للسائق** | | | | | |
| **كيف تقيم فترة وجودك و سير العمل خلال الفترة الممتدة من وصولك الى مكتب القطع(kiosk ) حتى المغادرة منه** | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **ما هي ملاحظاتك؟** | | | | | |
| **كيف تقيم فترة وجودك و سير العمل خلال الفترة الممتدة من وصولك الى دائرة القبان حتى المغادرة منه** | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **ما هي ملاحظاتك؟** | | | | | |
| **كيف تقيم تقيم فترة وجودك و سير العمل خلال الفترة الممتدة من وصولك الى دائرة التعبئة حتى المغادرة منها** | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **ما هي ملاحظاتك؟** | | | | | |
| **كيف تقيم علاقتك بفريق العمل في دائرة التعبئة** | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **ما هي ملاحظاتك؟** | | | | | |
| **كيف تقيم علاقتك بالحرس؟** | **ممتاز** | **جيد جداً** | **جيد** | **سيء** | **سيء جداً** |
| **ما هي ملاحظاتك؟** | | | | | |

|  |
| --- |
| برأيك : هل يتم الإلتزام بكل القوانين والمعاير بشكل دقيق؟ في حال الإجابة بالنفي يرجى تعديد المخالفات و اماكن حصوله |
|  |

|  |
| --- |
| كيف تقيم بيئة العمل؟( نظافة المعمل ، أماكن الإنتظار،الموقف...) |
|  |

|  |
| --- |
| كيف يمكننا تطوير العلاقة معكم من أجل تحسين خدمة: |
|  |

|  |
| --- |
| ملاحظات عامة: |
|  |
|  |
|  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Signatures: |  | Prepared by: |  | Checked & Approved by: | |
|  |  |  |  |
| Signature: |  | Signature: | Signature: |
| Date: |  | Date: | Date: |