

# סקר שביעות רצון לקוחות

## הערה למסמך:

מדובר במסמך כללי – יש לעשות התאמות לסוג העסק.

## פתיח הסקר:

יש "לבקש יפה" מהלקוחות להשתתף בסקר ואח"כ גם להודות להם.

מומלץ להתחיל את הסקר בפתיח קצר, בו נבקש שיתוף פעולה.

מומלץ להשתמש במילים כמו – "חשוב לנו לשמוע את דעתך".

רצוי לבצע פנייה אישית ולהשתמש בשם הלקוח.

## דוגמה לפתיח:

שלום (שם הלקוח),

כמדי שנה, אנחנו מבצעים סקר לקוחות. חשוב לנו לשמוע את דעתך, כדי שנוכל להשתפר ולהעניק

ללקוחותינו שירות טוב יותר.

האם תוכל לפנות (X) זמן לטובת הסקר?

## סקר שביעות רצון מהשירות:

**עד כמה אתה שבע רצון מהשירות אותו קבלת מאיתנו?**  
1 = כלל לא שבע רצון. 7 = שבע רצון במידה רבה מאוד.

**באיזו מידה אתה שבע רצון ממקצועיות הנציגים שטיפלו בך?**  
1 = כלל לא שבע רצון. 7 = שבע רצון במידה רבה מאוד.

**באיזו מידה אתה שבע רצון מיעילות הטיפול בבקשתך?**  
1 = כלל לא שבע רצון. 7 = שבע רצון במידה רבה מאוד.

**באיזו מידה אתה שבע רצון מחוויית השירות בבקשתך?**  
1 = כלל לא שבע רצון. 7 = שבע רצון במידה רבה מאוד.

**עד כמה היית ממליץ לחברה על השירות שלנו?**  
1 = כלל לא שבע רצון. 7 = שבע רצון במידה רבה מאוד.

לעיתים ניתן להשתמש בסקר לטובת בדיקת איכות השירות שלנו אל מול המתחרים שלנו:  
והיה וקיבלת שירות דומה מחברה אחרת-

**עד כמה היה השירות של חברתנו איכותי ומקצועי ביחס למתחרים?**  
1 = חברתנו הרבה פחות טובה, 7 = הרבה יותר טובה מהמתחרים.  
במידה ואינך יודע, סמן לא יודע.

**איך השירות שלנו ביחס לשירות של המתחרים?**  
1 = חברתנו הרבה פחות טובה, 7 = הרבה יותר טובה מהמתחרים.

**איך איכות המוצרים שלנו, ביחס לאיכות המוצרים של המתחרים?**  
1 = חברתנו הרבה פחות טובה, 7 = הרבה יותר טובה מהמתחרים

---

## שאלות פתוחות:

נשמח לדעת, מהן הסיבות העיקריות לדירוגים אותם הענקת לנו?

---

---

מה לדעתך אנחנו יכולים לעשות כדי לשפר את השירות שאנחנו נותנים לך?

---

---

אנו מבקשים להודות לך על השתתפותך בסקר הלקוחות שלנו.

אנו לוקחים ברצינות רבה את התשובות שנתת לנו, ונלמד כיצד נוכל להשתפר.

נשמח לעמוד לשירותך בכל שאלה.