

پرسشنامه مدیریت ارتباط با مشتریان

	نام شرکت
	نوع کسب و کار
	تعداد نفرات تیم فروش

در این پرسشنامه ۲۵ سوال مطرح می شود که شما با پاسخگویی به این سوالات به اطلاعاتی کلی درباره وضعیت کسب و کارتان خواهید رسید. اگر امتیاز نهایی شما کم تر از ۵۰ بود شما به یک نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان نیاز دارید و اگر امتیازتان بالاتر از ۵۰ بود می توانید از نرم افزارهای جایگزین ساده تر نظیر اکسل استفاده کنید.

راهنما :

بله : ۳ امتیاز

تا حدودی : ۲ امتیاز

خیر : ۱ امتیاز

۱- آیا اطلاعات همه مشتریان خود را دارید؟؟

بله خیر تا حدودی

۲- آیا می دانید تمایل آن ها بیشتر به چیست؟؟

بله خیر تا حدودی

۳- آیا می دانید چه تعدادی از خریداران، مشتریان، خرید خود را تکرار می کنند؟

بله خیر تا حدودی

۴- آیا می دانید چه تعدادی از بازدید کنندگان محصول شما را واقعا خریداری می

کنند؟

بله خیر تا حدودی

۵- آیا می دانید چه تعدادی از بازدید کنندگان خرید کرده اند؟

بله خیر تا حدودی

۶- آیا می دانید در دسته های مربوط به هم چه هزینه های مشترکی وجود دارد؟

بله خیر تا حدودی

۷- آیا می دانید چه تعدادی از مشتریان محصول خریداری شده را مرجوع می کنند؟

بله خیر تا حدودی

۸- آیا می دانید کدام آیتم ها را مشتریان خواسته اند و کدام را دریافت کرده اند؟

بله خیر تا حدودی

۹- آیا پایگاه داده های مشتریان دارید؟

بله خیر تا حدودی

۱۰- آیا از میزان کیفیت و هم چنین نظرات مشتریان در مورد محصولات و خدماتتان اطلاع دارید؟

بله خیر تا حدودی

۱۱- آیا سطح رضایتمندی مشتریان را بررسی می کنید؟؟

بله خیر تا حدودی

۱۲- آیا می دانید مشتریان بیشتر به چه الگوی مصرفی برای خرید تمایل دارند؟؟

بله خیر تا حدودی

۱۳- آیا می دانید در کسب و کار شما چه الگوی بنچ مارک مسابقه واری وجود دارد؟

بله خیر تا حدودی

۱۴- آیا سرنخ های به دست آمده را پس از اولین پیگیری مجددا پیگیری می کنید؟

بله خیر تا حدودی

۱۵- آیا از میزان جذابیت محصول یا خدماتتان اطلاع دارید؟

بله خیر تا حدودی

۱۶- آیا از به روز بودن محصول یا خدماتتان اطلاع دارید؟

بله خیر تا حدودی

۱۷- آیا از میزان توسعه مستمر خدمات به مشتریان خود خبر دارید؟؟

بله خیر تا حدودی

۱۸- آیا از میزان تمایل کارمندانان به خدمت رسانی (انگیزه کاری) اطلاع دارید؟
 بله خیر تا حدودی

۱۹- آیا بازی فروش (گیمیفیکشن) برای کارمندان در نظر گرفته اید؟
 بله خیر تا حدودی

۲۰- آیا گزارشات فروش هفتگی، ماهانه و سالانه را شرکت خود را ثبت می کنید؟
 بله خیر تا حدودی

۲۱- آیا اطلاعات مهم شما در فضایی امن ذخیره و نگهداری می شوند؟
 بله خیر تا حدودی

۲۲- آیا در هر موقعیت مکانی به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی دارید؟
 بله خیر تا حدودی

۲۳- آیا با هر وسیله هوشمندی می توانید به اطلاعاتتان دسترسی پیدا کنید؟
 بله خیر تا حدودی

۲۴- آیا در هر لحظه می توانید برای اعضای تیم فروشتان وظیفه جدیدی تعریف کنید؟
 بله خیر تا حدودی

۲۵- آیا مشتریان شما می توانند در آپدیت های نرم افزاری شما نیازهای خود را مطرح کنند؟
 بله خیر تا حدودی

جمع امتیازات :