كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير –تبسة–

قسم علوم التجارية

استمارة استبيان

سيد(ت) ي الكريم (ة)؛

تحية طيبة وبعد:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة المعدة في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر شعبة العلوم التجارية في تخصص تسويق خدمي كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير والمعنونة ب "**مساهمة إدارة علاقات الزبائن في تحسين جودة الخدمة التأمينية ولاية تبسه**". ونرجو منكم المساعدة في إتمام هذه الدراسة عن طريق الإجابة بدقة وبموضوعية عن المحاور التي تتضمنها الاستمارة، كما نتعهد بأن إجابتكم ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي دون غيرها وتقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير.

إعداد الطالبتين :

– خموج بسمة

– مشري عايدة

تحت إشراف :

– د–نوفل سما يلي

ملاحظة: ضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

المحور الأول :المعلومات الشخصية

01.الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

02.العمر:

أقل من 25 سنة ☐

من 25 سنة إلى أقل 35 سنة ☐

من 35 سنة إلى أقل 45 سنة ☐

من 45 سنة فأكثر ☐

03. المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ شهادات أخرى ☐

04 الوظيفة الاجتماعية :

وظيفة عمومية ☐ وظيفة خاصة ☐

05الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐

من 5 سنوات إلى اقل من 10 سنوات ☐

من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة ☐

من 15 سنة فأكثر ☐

المحور الثاني : أبعاد أدارة علاقات الزبائن

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	أولا : التركيز على كبار الزبائن					
01	تقدم الشركة خدمات مخصصة لكبار زبائنها الحاليين .					
02	تستثمر الشركة وقتها ومواردها في تصميم خدمات ذات جودة عالية.					
03	من أولويات الشركة البحث عن احتياجات ورغبات كبار زبائنها و تلبيتها .					
04	تعتمد الشركة على الزبائن المحققين لها أكثر ربحا .					
	ثانيا : تنظيم علاقات الزبائن					
01	تمتلك الشركة الإمكانيات اللازمة لتحقيق النجاح في إدارة علاقات الزبائن					
02	يتم تصميم برامج تدريب الموظفين في الشركة لتطوير المهارات وتعميق العلاقات مع الزبون.					
03	تؤسس الشركة أهداف واضحة لاكتساب العميل .					
04	يقاس أداء الموظف في الشركة بناء على تحقيق خدمة العميل بنجاح .					
	ثالثا : إدارة معرفة الزبون					
01	تجمع الشركة المعلومات المناسبة عن زبائنها لغرض معرفة حاجاتهم من خدماتها .					
02	تقوم الشركة بتطوير أدائها وتحسين جودة خدماتها المقدمة .					
03	تقوم الشركة ببناء علاقات طويلة المدى مع زبائنها.					
	رابعا : إدارة علاقات الزبائن المبنية على التكنولوجيا					
01	تستخدم الشركة تكنولوجيا المعلومات لتفعيل عملية إدارة علاقات الزبائن .					
02	تمتلك الشركة المعدات التكنولوجية المناسبة لخدمة عملائها .					
03	تستخدم الشركة للتكنولوجيا جعلها أكثر استجابة لاحتياجات ورغبات زبائنها .					
04	لدى الشركة قاعدة بيانات شاملة عن عملائها .					

المحور الثالث : مؤشرات جودة الخدمات التأمينية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	أولا : الاعتمادية					
01	تلتزم الشركة بتقديم خدماتها في الأوقات المحددة.					
02	تهتم الشركة بمشاكل الزبائن و الرد على استفارتهم .					
03	تحرص الشركة على تقديم الخدمة بشكل صحيح .					
04	توفر الشركة أنظمة التوثيق و السجلات الدقيقة .					
	ثانيا : الاستجابة					
01	تعلم الشركة الزبائن بدقة على موعد تقديم الخدمة التأمينية .					
02	تكون فترة الانتظار في الشركة قصيرة للحصول على الخدمة .					
03	ترد الشركة على شكاوي زبائنها بسرعة وبدقة.					
	ثالثا : التعاطف					
أ01	تهتم الشركة بالعاملين اهتماما شخصيا .					
ا02	تعمل الشركة على ملائمة ساعات العمل مع مواعيد الزبائن .					
03	تقوم الشركة بتوقع احتياجات زبائنها.					
	رابعا : الملموسية					
01	تتميز الشركة بالمظهر العام وجودة الخدمة المقدمة وحسن استقبال زبائنها					

02	توفر الشركة مرافق و قاعات ملائمة و جذابة للزبائن .					
03	توجد في الشركة تجهيزات و معدات متطورة لتقديم الخدمات .					
04	توفر الشركة أماكن ملائمة لوقوف لسيارات الزبائن .					
خامسا : الضمان						
01	موظفو الشركة نزهاء و جديرون بالثقة					
02	يمتلك موظفو الشركة المعرفة و الكفاءة الكافين لكل مشاكل زبائنهم.					
03	تحافظ الشركة على خصوصية الزبائن و معلوماته المقدمة .					
04	تقوم الشركة بمتابعة و تحديث معلومات الزبون بشكل دوري .					