

Customer Satisfaction Survey

استبيان رضا العملاء

Survey Information		معلومات الإستبيان
Date		تاريخ الإستبيان
Product Category		فئة المنتج

Customer Information		المعلومات الخاصة بالعميل
Name of the Organization		اسم الشركة / الهيئة / المنظمة
Name of Person filling the Survey		اسم العميل
Position/ Title		الوظيفة/ المنصب
Phone # (Land Line/ Mobile)		الهاتف
Fax.		الفاكس
e-mail		البريد الالكتروني

من أجل توفير أفضل خدمة لكم وتوفير أفضل الحلول لتلبية الاحتياجات الخاصة بكم، من المهم جدا مشاركتنا الرأي حول منتجات أسلسان الشرق الأوسط. يمكنك إرسال النموذج عن طريق البريد أو الفاكس على العنوان التالي:

In order to serve you better and provide better solutions for your needs, it is very important for us that you share your opinion about ASELSAN Middle East and its products and services with us. You can send the form back to us by hand, mail or fax to the below address:

Address :

KADDB Industrial Park – Dulail – Jordan
P.O. Box 2014, Amman 11181, Jordan
Tel: +962 (2) 6298000
Fax: +962 (2) 6298010
e-mail: info@aselsanmiddleeast.com

Document Owner: Marketing Engineer	Reviewed By: Act. Operation Manager and Project Management Senior Engineer	Approved By: General Manager
------------------------------------	--	------------------------------

EXCELLENT	VERY GOOD	GOOD	FAIR	POOR	VERY POOR
ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	سئىء	سئىء جداً

CUSTOMER SERVICES						التعامل مع العملاء
Time taken to address your questions and concerns						الوقت اللازم للرد على استفساراتكم
Availability of our employees						مدى توفر موظفين أسلسان الشرق الأوسط لتلبية احتياجاتكم
How well did our personnel treat you?						معاملة موظفين أسلسان الشرق الأوسط للعملاء
How well did we handle your complaints?						فعالية معالجاتنا لشكاويكم
How knowledgeable was the staff about products and services provided by ASELSAN Middle East?						مدى معرفة موظفينا بالمنتجات و الخدمات التي توفرها أسلسان الشرق الأوسط
LOGISTICS SERVICES						الخدمات اللوجستية
Compliance with delivery schedule						مدى التزامنا بمواعيد التسليم
Submitting required documents on time						تسليم الأوراق المطلوبة في الوقت المحدد
Maintenance time required for repair						الوقت اللازم لصيانة و إرجاع المنتج
Timely response to field problems						الحضور ميدانيا لإصلاح الأعطال في الوقت المحدد
Adequacy of maintenance manuals						كفاءة دليل الصيانة
Spare parts supplied in compliance with delivery schedules						توفر قطع الغيار والمواد وفقا لجدول التسليم الزمني
TRAINING SERVICES						الخدمات التدريبية
Overall Performance of the Trainer						أداء المدرب
Adequacy of the training in general						كفاءة التدريب بشكل عام
Adequacy of maintenance training						كفاءة تدريب الصيانة
Did the training fulfill all aspects of how the product should be used and maintained?						إلمام التدريب بجميع جوانب استخدامات المنتج و صيانتة
PRODUCT RELATED						منتجات أسلسان الشرق الأوسط
Ease of use						سهولة استخدام المنتج
Reliability of the device						موثوقية المنتج
Technical performance						الأداء الفني و التقني للمنتج
Packaging quality						جودة تغليف المنتج
Image resolution						وضوح الصورة و الرؤية
The user's manual was easy to understand and implement						سهولة فهم و تطبيق تعليمات دليل المستخدم
Adequacy of user manuals						كفاءة دليل المستخدم
Marking/Labeling is clear						وضوح الملصقات الموجودة على المنتج

EXCELLENT	VERY GOOD	GOOD	FAIR	POOR	VERY POOR
ممتاز	جيد جداً	جيد	مقبول	سئء	سئء جداً

PRODUCT RELATED	منتجات أسلسان الشرق الأوسط					
How well did our product meet your needs?						مدى تلبية المنتج لإحتياجاتكم
Compared to similar products offered by other companies, how would you rate us?						ما تقيمكم لمنتجاتنا مقارنة بالمنتجات الشبيهة المعروضة من الشركات المنافسة
How likely are you to recommend our products and services to others?						ما قابلية توصيتكم لمنتجاتنا لشركات و هيئات أخرى
How likely are you to purchase ASELSAN Middle East products again?						قابلية التعامل مع أسلسان الشرق الأوسط مرة أخرى
If you are not likely to purchase from us again, what is the reason?	إن لم تكن القابلية ممتازة أو جيد جداً ما الأسباب؟					
How would you rate the quality of the product						جودة المنتج
How would you rate the value of money of the product?						قيمة المنتج مقارنة بجودته
What changes would most improve the product?	ما التغييرات و التحسينات المقترحة تطبيقها على المنتج					
What do you like most about similar products from competing companies?	ما الذي يميز المنتجات المماثلة لدى الشركات المنافسة					