



# استمارة قياس إرضاء الزبناء

Code : FR09PS-MSS  
Version : 02  
Date : 01/10/2018

يشرفنا إخباركم بأنه تم إختياركم للمشاركة في البحث الذي نقوم به بخصوص إرضاء الزبناء . لذا, نرجو معرفة إن كنتم راضين عن خدمات الوكالة الحضرية لطنجة

1. اللقب .....  
الإسم .....  
العنوان .....  
رقم الهاتف .....

2. ما هي الأسباب التي من أجلها قصدتم الوكالة الحضرية لطنجة? (استعمل علامة X)

بطاقة المعلومات	
بخصوص رأي الوكالة حول طلبات الترخيص للبناء والتجزئ وإنشاء المجموعات السكنية والتقسيم	
تحديد موضوع الشكاية	شكاية خاصة
.....	
تحديد الموضوع	أسباب أخرى
.....	

3. عموما, هل كانت زيارتكم للوكالة الحضرية مرضية? (استعمل علامة X)

نعم بنسبة 100%
نعم بنسبة كبيرة
نعم بنسبة ضعيفة
لا
بدون رأي

4.

ارضاء					استقبال
بدون رأي	منعدم	ضعيف	جزئيا	100%	
					الإستقبال من طرف الموظفين
					جودة الإنصات
					الجدية في معالجة طلبكم

5. في نهاية زيارتكم, هل ترون أن موظفي الوكالة الحضرية أرضوا طلبكم ? (استعمل علامة X)

نعم 100%
نعم جزئيا
لا ليس بالشكل المطلوب
لا أبدا
بدون رأي

التاريخ:.....

اقتراحاتكم:

.....  
.....  
.....