

إستبانة لقياس رضا الزبائن

الإهتمام برضا الزبون وتحقيق رغبات العملاء هو من أهم أولويات بريد البحرين بوزارة المواصلات والاتصالات ويحظى بأعلى درجات الإهتمام والمتابعة لما له من الأثر الكبير والملموس في خدمة المواطن والمقيم في مملكة البحرين. لذلك فإننا نقوم بعمل إستبانة دورية للوقوف على مستوى رضاكم عن الخدمات البريدية لنتمكن من خلال إجاباتكم عليها من تقويم مستوى أدائنا في خدمة العملاء.

فمرجوا التكرم بملء الإستبانة وإرسالها لنا على البريد الإلكتروني المذكور.

1 - نوع العميل: فرد رجل أعمال شركة جهة حكومية

2 - هل تمثل الخدمات البريدية أهمية بالنسبة لكم؟

نعم لا. السبب:

3 - كم مرة تراجع / تتعامل مع مكتب البريد في الأسبوع؟

1-6 مرات أكثر من 6 مرات لا أتعامل. السبب:

4 - ما مدى معرفتكم عن سلسلة الخدمات التي يقدمها بريد البحرين بوزارة المواصلات والاتصالات؟

كبيرة متوسطة بسيطة لا توجد. السبب:

5 - ما مدى معرفتكم عن مواقع المكاتب البريدية المنتشرة في محافظات مملكة البحرين؟

كبيرة متوسطة بسيطة لا توجد. السبب:

6 - ما مستوى انطباعكم عن المظهر العام لمكاتب البريد؟

ممتاز جيد دون المتوسط أخرى

7 - ما هو تقييمكم لأسلوب التعامل وسرعة ومستوى تقديم الخدمات والرد على الإستفسارات من قبل موظفي المكاتب البريدية؟

ممتاز جيد دون المتوسط أخرى

8 - ما هو انطباعكم عن كفاية عدد الموظفين المتواجدين في مكتب البريد؟

مناسب غير مناسب مكتب البريد:

9 - ما هو تقييمكم لأوقات الدوام في المكاتب البريدية؟

مناسبة غير مناسبة مكتب البريد:

10 - إنطباعكم عن مستوى تقديم الخدمات البريدية التالية:

تجديد رخص السوق	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
تسجيل المركبات	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
دفع المخالفات المرورية	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
تأمين المركبات	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
تجديد السجل التجاري	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
دفع فواتير الكهرباء والماء	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
دفع إشتراكات الهيئة العامة للتأمين الإجتماعي	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
إصدار وتجديد الإقامات	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
إصدار تأشيرات العودة	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
البريد الممتاز	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
التوزيع في محل الإقامة	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير
التوزيع في الصناديق البريدية الخاصة	○ ممتازة	○ جيدة	○ تحتاج تطوير

11 - ما مدى استفادتكم من الخط الهاتفي المجاني للإستعلامات البريدية (80001100) الذي يوفره بريد البحرين؟
○ كبيرة ○ قليلة ○ لا توجد. السبب:

12 - ما مدى استجابة موظف الإستعلامات البريدية لإستفساراتكم؟
○ وافية ○ مقنعة ○ غير مقنعة ○ أخرى:

13 - هل ترغبون في التواصل مع بريد البحرين للإطلاع على الخدمات التي يوفرها؟
○ نعم ○ لا. السبب:

14 - ما هي الوسيلة المفضلة لديكم للتواصل مع بريد البحرين؟
○ البريد الإلكتروني ○ مواقع التواصل الإجتماعي ○ SMS ○ الإعلانات الورقية

15 - مقترحات وأفكار لتوفير خدمات جديدة تلبي رغباتكم من خلال بريد البحرين:

شكراً لكم على وقتكم