

المطاعم



المعارض  
والمؤتمرات



الفنادق



الخطوط الجوية  
المطارات



محلات التسوق



# حدد مدى نجاح عملك وتميزك في السوق بنفسك

إن كسب رضا عملائك وولائهم هو المعيار الذي يحدد مدى تميزك ونجاح عملك، لذا يتعين عليك السعي جاهداً لتقديم خدمة متميزة لعملائك وتعزيز شعورهم بالراحة والسعادة.

ففي ظل سوق العمل الحالي الذي تتنافس فيه آلاف الشركات لجذب العملاء والاحتفاظ بهم، يتعين على من يرغب بالتميز العمل على تبني السياسات والأساليب التي تركز بشكل رئيسي على العميل وكسب رضاه، فتقديم خدمة عملاء متميزة هو المعيار الوحيد الذي يميز الشركات عن غيرهم، وهو الذي يساهم في نهاية المطاف في تعزيز أرباح الشركة وصورتها.

## الخطوات التي تقوم بها سيرفي بوك:

- 1- جمع ملاحظات العملاء عن طريق استبيان إلكتروني
- 2- تحليل البيانات وحساب صافي نقاط الترويج ( قياس نسبة توصية العملاء لأصدقائهم وأقاربهم للشراء من المتجر)
- 3- جمع نقاط تقييم الموظفين من قبل العملاء
- 4- قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتحسينها
- 5- مراقبة النظافة في المكان وفي دورات المياه وأشعار المسؤول وموظف التنظيف في الحالات الغير اللائقة
- 6- قياس مدى تقديم المساعدة من الموظفين للعملاء داخل محلات التسوق
- 7- تقارير مفصلة عن النتائج موضحة بالرسم البياني والجداول



بأماكنك طلب اللون المناسب لمجال عملك

Ahi mesut mah. 1771 cad, No.5,  
Etimesgut - Ankara - Turkey

☎ 05316968108 ✉ info@roiatek.com

roiatek



# سيرفي بوك V 0.1

## احصل على ملاحظات عملائك

سيرفي بوك هو الحل الأمثل للحصول على رضا الزبائن لديك وتحسين جودة الخدمة الخاصة بك

WWW.ROIATEK.COM