CERTIFICARE PROFESIONALĂ PERFORMANȚA SERVICIULUI DE RELAȚII CLIENȚI

Recomandări pentru design-ul unui chestionar de măsurare a satisfacției clienților

Pasul 1

Înainte de a începe să creezi chestionarul pentru măsurarea satisfacției clienților, trebuie să răspunzi la următoarele întrebari:

1. **De ce adresez aceste întrebări**?

2. **Cui le adresez?**

3. **Ce trebuie să întreb?**

4. **Cum e indicat să adresez întrebarile? Ce metodă este recomandată?**

5. **Când ar fi indicat să adresez întrebările?**

Pasul 2

Comunică scopul acestui chestionar într-o scurtă introducere.

Pasul 3

Acum poți începe să creezi chestionarul.

Următoarele sugestii te vor ajuta să alegi întrebările potrivite pentru chestionarul tău:

1. Adresează doar întrebări ale căror răspunsuri te vor ajuta ulterior să poți acționa acolo unde este nevoie;

2. Tipuri de întrebări:

Întrebări închise:

- Alegere multiplă (cu unul sau mai multe răspunsuri);
- Evaluare;
- Ierarhizare;
- Matrice cu opțiuni (cu unul sau mai multe răspunsuri pe un rând);
- Meniuri de tip drop-down;

Întrebări deschise:

- Chenar de răspuns singular;
- Chenare cu răspunsuri multiple;
- Chenar pentru comentarii;
- Chenar numeric.

3. Este recomandat să:

    - Începi cu întrebările generale și să continui cu cele specifice.

    - Folosești cuvinte (ex: Foarte satisfăcut) în locul numerelor (5).

    - Eviți folosirea jargonului sau a unui limbaj tehnic (poți ajusta acest aspect în funcție de audiență).

- Nu folosești negații duble și două întrebări în aceeași structură.
- Eviți să presupui că respondenții chestionarului sunt familiarizați cu specificul întrebării (oferă un context clar pentru ei).
- Eviți să adresezi întrebări cu o încărcătură emoțională.
- Îți alegi cuvintele în astfel încât să nu îi influențezi pe respondenți să răspundă într-un anumit fel.