

BẢN TÌM HIỂU Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ

(Đánh giá cho lần sửa chữa gần nhất: Ngày....tháng....năm)

Để hoàn thiện hoạt động cung cấp dịch vụ tại đại lý của Toyota, **chúng tôi xin gửi tới Quý vị bản tìm hiểu ý kiến đánh giá chất lượng phục vụ của Đại lý mà Quý vị đã lựa chọn.** Xin Quý vị bớt chút thời gian đánh giá đầy đủ, khách quan các câu hỏi dưới đây và gửi về cho chúng tôi đúng thời hạn ghi trên phong bì. Chúng tôi xin gửi tặng Quý vị **Phiếu thay dầu / Phiếu thay lọc dầu miễn phí** sau khi nhận được bản trả lời. Rất mong sớm nhận được bản trả lời từ Quý vị.

Ng-ời trả lời (đã trực tiếp mang xe đến Đại Lý để sửa chữa):

Điện thoại liên lạc:

Địa chỉ:

Kiểu xe:(vd: Camry, Altis,...)

Chủ xe:

Số khung:

Biển số:

Xe được sửa chữa tại Đại Lý:

Xin Quý vị vui lòng đánh dấu (✓) vào ô '☐' thích hợp của các câu hỏi dưới đây.

LÝ DO SỬA CHỮA XE TẠI ĐẠI LÝ CỦA TOYOTA (Phần này có thể đánh dấu nhiều ô)

<input type="checkbox"/> Chất lượng bảo d-ỡng/sửa chữa tốt	<input type="checkbox"/> Đ-ợc Đại lý gửi th- mời/gọi điện	<input type="checkbox"/> Trong thời gian bảo hành
<input type="checkbox"/> Mua xe tại đây	<input type="checkbox"/> Nhân viên nhiệt tình, chu đáo	<input type="checkbox"/> Ng-ời khác giới thiệu
<input type="checkbox"/> Dịch vụ nhanh chóng	<input type="checkbox"/> Kỹ thuật viên lành nghề	<input type="checkbox"/> Lý do khác:.....

Revised KHỞI ĐẦU DỊCH VỤ

New	1. Quý vị có được nhân viên đại lý nhắc nhở xe đã đến kỳ bảo dưỡng?	<input type="checkbox"/> Có				<input type="checkbox"/> Không
	2. Khi đến trạm dịch vụ, Quý vị có đ-ợc Nhân viên Đại lý chào đón và h-ớng dẫn nhanh chóng	<input type="checkbox"/> Ngay lập tức	<input type="checkbox"/> T-ớng đối nhanh	<input type="checkbox"/> Vừa phải	<input type="checkbox"/> Lâu	<input type="checkbox"/> Rất lâu
		Tốt (10)	Khá (8)	Trung bình (5)	Kém (0)	Rất kém (-5)

New	3. Khi đến trạm dịch vụ, thời gian Quý vị chờ Cố vấn dịch vụ có hợp lý	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

New CƠ SỞ VẬT CHẤT

	4. Phòng đợi của khách hàng sạch sẽ và thoải mái?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

CỔ VẤN DỊCH VỤ (CVDV)

	5. Hình thức bề ngoài (đồng phục, biển tên, tác phong, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

	6. Lịch sự, thân thiện và nhiệt tình	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

New	7. Lắng nghe và hiểu rõ yêu cầu của Quý vị	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Revised	8. Ra xe kiểm tra và xác nhận lại yêu cầu của Quý vị?	<input type="checkbox"/> Có				<input type="checkbox"/> Không
----------------	--	-----------------------------	--	--	--	--------------------------------

	9. Giải thích đầy đủ các hạng mục công việc và chi phí dự kiến trước khi bảo dưỡng / sửa chữa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

New QUY TRÌNH GIAO XE

Revised	10. Trạm dịch vụ có hoàn thành các công việc và giao xe đúng hẹn?	<input type="checkbox"/> Có				<input type="checkbox"/> Không
----------------	--	-----------------------------	--	--	--	--------------------------------

New	11. Thời gian bảo dưỡng / sửa chữa hợp lý	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

	12. CVDV giải thích đầy đủ các công việc đã làm và chi phí thực tế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

New	13. Nhân viên đại lý tích cực hỗ trợ việc trong quá trình giao xe (khi thanh toán và nhận xe,..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

New	14. Thời gian hoàn tất thủ tục thanh toán và giao xe hợp lý	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

CHẤT LƯỢNG BẢO D-ỡng / SỬA CHỮA

Revised	15. Chất lượng bảo d-ỡng / sửa chữa tốt, không cần làm lại?	<input type="checkbox"/> Đúng				<input type="checkbox"/> Không
----------------	--	-------------------------------	--	--	--	--------------------------------

Revised	16. Xe của Quý vị có được vệ sinh sạch sẽ hơn trước khi vào xưởng	<input type="checkbox"/> Sạch hơn (10)	<input type="checkbox"/> Nh- cũ (0)			<input type="checkbox"/> Bẩn hơn (-5)
----------------	---	--	-------------------------------------	--	--	---------------------------------------

	17. Nhân viên Đại lý có liên hệ với Quý vị sau khi giao xe (th- / điện thoại / tin nhắn, ...)?	<input type="checkbox"/> Có				<input type="checkbox"/> Không
--	--	-----------------------------	--	--	--	--------------------------------

	18. Mức độ hài lòng của Quý vị với toàn bộ quá trình bảo d-ỡng / sửa chữa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Revised NHỮNG Ý KIẾN KHÁC

Theo Quý vị,

New 19. Điều gì gây ấn tượng tốt nhất?

New 20. Vấn đề gì cần cải tiến nhiều nhất?

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý vị!

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý vị!