**موضوع: بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان از خدمات فروشگاهی**

این پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌های آماری در زمینه عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان از خدمات یک فروشگاه طراحی شده است. اطلاعاتی که از این پرسشنامه به دست می‌آید، تنها برای اهداف تحقیقاتی استفاده می‌شود و محرمانه باقی خواهد ماند.

**بخش 1: اطلاعات جمعیت‌شناختی**

1. **جنسیت:**
	* مرد
	* زن
2. **سن:**
	* کمتر از 20 سال
	* 20 تا 30 سال
	* 31 تا 40 سال
	* 41 تا 50 سال
	* بالای 50 سال
3. **سطح تحصیلات:**
	* زیر دیپلم
	* دیپلم
	* کارشناسی
	* کارشناسی ارشد
	* دکتری
4. **وضعیت شغلی:**
	* دانشجو
	* کارمند
	* مدیر
	* بازنشسته
	* آزاد
	* سایر موارد (لطفاً مشخص کنید): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**بخش 2: سابقه خرید و الگوی مصرف**

1. **چند بار در ماه از فروشگاه ما خرید می‌کنید؟**
	* کمتر از 1 بار
	* 1 تا 3 بار
	* 4 تا 6 بار
	* بیشتر از 6 بار
2. **نوع خرید شما از فروشگاه بیشتر شامل چه محصولاتی است؟** (می‌توانید بیش از یک گزینه را انتخاب کنید)
	* مواد غذایی
	* پوشاک
	* لوازم خانگی
	* وسایل الکترونیکی
	* لوازم بهداشتی
	* سایر موارد (لطفاً مشخص کنید): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. **معمولاً چه زمانی از روز خرید می‌کنید؟**
	* صبح
	* ظهر
	* عصر
	* شب
4. **آیا از خرید آنلاین فروشگاه استفاده کرده‌اید؟**
	* بله
	* خیر
5. **در صورت استفاده از خرید آنلاین، تا چه اندازه از این تجربه رضایت داشته‌اید؟**
	* بسیار ناراضی
	* ناراضی
	* راضی
	* بسیار راضی
	* استفاده نکرده‌ام

**بخش 3: ارزیابی کیفیت خدمات فروشگاه**

1. **تا چه اندازه از تنوع محصولات در فروشگاه راضی هستید؟**
	* بسیار ناراضی
	* ناراضی
	* راضی
	* بسیار راضی
2. **چقدر به‌نظر شما قیمت محصولات در فروشگاه منصفانه است؟**
	* اصلاً منصفانه نیست
	* کمی منصفانه است
	* نسبتاً منصفانه است
	* کاملاً منصفانه است
3. **تا چه حد از رفتار کارکنان فروشگاه راضی هستید؟**
	* بسیار ناراضی
	* ناراضی
	* راضی
	* بسیار راضی
4. **چقدر از خدمات پس از فروش محصولات در فروشگاه رضایت دارید؟**
	* اصلاً راضی نیستم
	* کمی راضی هستم
	* نسبتاً راضی هستم
	* کاملاً راضی هستم
5. **تا چه حد موافقید که فروشگاه به‌طور کلی نیازهای خرید شما را برطرف می‌کند؟**
	* کاملاً مخالفم
	* مخالفم
	* موافقم
	* کاملاً موافقم

**بخش 4: پیشنهادات و نظرات**

1. **آیا از تخفیفات و پیشنهادات ویژه فروشگاه استفاده کرده‌اید؟**
	* بله، همیشه
	* بله، گاهی
	* خیر
2. **آیا توصیه‌ای برای بهبود خدمات فروشگاه دارید؟ لطفاً پیشنهادات خود را بیان کنید:**

**توضیحات نهایی:** این پرسشنامه برای بررسی میزان رضایت مشتریان از خدمات فروشگاه و بهبود کیفیت آن طراحی شده است. اطلاعاتی که از این پرسشنامه به‌دست می‌آید، به‌طور کاملاً محرمانه نگهداری خواهد شد و تنها برای اهداف آماری و بهبود خدمات فروشگاه استفاده می‌شود.

**نکات مهم در این نمونه پرسشنامه آماری:**

* **سوالات کمی** برای جمع‌آوری داده‌های آماری قابل تحلیل طراحی شده‌اند.
* **سوالات طیف لیکرت** برای اندازه‌گیری سطح رضایت مشتریان از جنبه‌های مختلف خدمات فروشگاه به‌کار گرفته شده است.
* **سوالات باز** به پاسخ‌دهندگان این فرصت را می‌دهند که نظرات و پیشنهادات خود را به‌طور دقیق بیان کنند.

این پرسشنامه آماری برای تحقیق در زمینه **رضایت مشتریان از خدمات فروشگاه** طراحی شده و می‌تواند به پژوهشگران و مدیران فروشگاه در تحلیل دقیق عوامل موثر بر رضایت مشتریان کمک کند. این پرسشنامه به‌صورت جامع داده‌هایی را جمع‌آوری می‌کند که قابل تحلیل آماری و ارزیابی کیفی هستند.