

العمر: _____	☐ مرحلة ما قبل المحاضرات
الجنسية: _____	☐ مرحلة التدريب
فئة الرخصة: _____	☐ مرحلة الاختبار
نوع الباقية التدريبية: _____	

استبيان تجربة العملاء – خدمة العملاء في مركز درايف دبي (مركز دبي الدولي لتعليم القيادة)

الهدف: تحديد الأسباب الرئيسية للشكاوى والتحديات التي يواجهها العملاء عند التعامل مع موظفي المعهد، ومعالجتها من خلال اتخاذ الإجراءات المناسبة لكل خدمة.

السؤال	خيارات الإجابة																																			
كيف تقيّم تجربتك بشكل عام مع موظفي المعهد خلال فترة التدريب؟	☐ ممتازة ☐ جيدة ☐ غير مرضية																																			
ما مدى رضاك عن مستوى الخدمة المقدمة من الأقسام التالية؟	<table border="1"> <thead> <tr> <th>القسم</th> <th>راضٍ جداً</th> <th>متحيد</th> <th>غير راضٍ</th> <th>لم أتعامل معه</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>فريق خدمة المتعاملين</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>موظفو الواحجة</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>قسم المالية (الكاشير)</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>الحجوزات</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>فريق المبيعات</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>فريق التسجيل</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>	القسم	راضٍ جداً	متحيد	غير راضٍ	لم أتعامل معه	فريق خدمة المتعاملين	☐	☐	☐	☐	موظفو الواحجة	☐	☐	☐	☐	قسم المالية (الكاشير)	☐	☐	☐	☐	الحجوزات	☐	☐	☐	☐	فريق المبيعات	☐	☐	☐	☐	فريق التسجيل	☐	☐	☐	☐
القسم	راضٍ جداً	متحيد	غير راضٍ	لم أتعامل معه																																
فريق خدمة المتعاملين	☐	☐	☐	☐																																
موظفو الواحجة	☐	☐	☐	☐																																
قسم المالية (الكاشير)	☐	☐	☐	☐																																
الحجوزات	☐	☐	☐	☐																																
فريق المبيعات	☐	☐	☐	☐																																
فريق التسجيل	☐	☐	☐	☐																																
ما أبرز تحدّ واجهته عند التعامل مع موظفي المعهد؟	☐ التأخر في الرد والاستجابة ☐ عدم وضوح أو دقة المعلومات المقدمة ☐ أسلوب تعامل الموظف ☐ طول فترة الانتظار للحصول على الخدمة ☐ عدم حل المشكلة من أول تواصل ☐ التحويل المتكرر بين الموظفين أو الأقسام ☐ لم أواجه أي تحدّ																																			
عند تقديم استفسار أو ملاحظة أو شكوى، كيف تم التعامل معها؟	☐ تم الرد والحل من أول تواصل ☐ تم الحل بعد عدة متابعات ☐ استغرق الحل وقتاً طويلاً ☐ لم يتم حل الموضوع ☐ لم أتلّق ردّاً واضحاً ☐ لم يسبق لي تقديم استفسار أو ملاحظة أو شكوى																																			
ما الجانب الذي تعتقد أنه يحتاج إلى أكبر قدر من التحسين في المعهد؟	☐ سرعة الاستجابة والتواصل ☐ تعامل واحترافية الموظفين ☐ وضوح المعلومات والإجراءات ☐ الحجوزات والمواعيد ☐ الخدمات المالية (الكاشير) ☐ التسجيل والمبيعات ☐ معالجة الشكاوى والملاحظات ☐ لا يوجد - تجربتي كانت مرضية																																			