

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ 4.6.4

Με βάση τις πτυχές που προσδιορίσατε ως σημαντικές στην προηγούμενη δραστηριότητα, μπορείτε να δημιουργήσετε εργαλεία (π.χ. ερωτηματολόγια) που μετράνε την ικανοποίηση του πελάτη; Έχετε υπόψη ότι ανάλογα με τον αριθμό των ομάδων στόχων που προσδιορίστηκαν στην προηγούμενη εργασία, μπορεί να χρειαστεί να αναπτύξετε περισσότερα από ένα εργαλεία.

Δημιουργήστε ένα ερωτηματολόγιο για κάθε μία από τις ομάδες ενδιαφερόμενων φορέων με τις οποίες συνεργάζεται ο οργανισμός σας. Κάθε ερωτηματολόγιο πρέπει να περιέχει τουλάχιστον 10 ερωτήσεις. Μπορούν να είναι στην κλίμακα Likert, ανοιχτού τύπου, πολλαπλές επιλογής κλπ.



Στην περίπτωση που δεν γνωρίζετε πώς να δημιουργήσετε το ερωτηματολόγιο, ο οδηγός που παρέχεται θα σας είναι χρήσιμος.

<http://blog.clientheartbeat.com/customer-feedback-questionnaire/>