

2. Cung cấp/chỉnh sửa số liệu khảo sát phù hợp với bảng câu hỏi của bạn để chạy ra kết quả có ý nghĩa thống kê.

Câu 6 : Anh chị giao dịch cho cá nhân hay doanh nghiệp

1. Cá nhân
2. Doanh nghiệp

B.NỘI DUNG KHẢO SÁT:

Câu 10: Khi giao dịch với Vietinbank Sóc Trăng, Quý anh/ chị/ ông/ bà vui lòng cho biết ý kiến của mình về mức độ hài lòng đối với những tiêu chí sau:

| Tiêu chí | Hoàn toàn không hài lòng | Không hài lòng | Bình thường | Hài lòng | Rất hài lòng |
|--|--------------------------|----------------|-------------|----------|--------------|
| A1. PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH | | | | | |
| 1. Trụ sở ngân hàng, vị trí điểm giao dịch của Vietinbank Sóc Trăng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ khách hàng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Trang phục của nhân viên đẹp, sang trọng và lịch sự. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Địa điểm đặt và hoạt động của hệ thống ATM Vietinbank Sóc Trăng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Hình ảnh thương hiệu, uy tín của ngân hàng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A2. ĐỘ TIN CẬY | | | | | |
| 1. Mức phí giao dịch hợp lý. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Mức lãi suất hấp dẫn, ưu đãi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Xử lý giao dịch nhanh chóng, chính xác | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Giải quyết khiếu nại nhanh chóng, hợp lý | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Mức độ an toàn, bảo mật thông tin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A3. MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG | | | | | |
| 1. Sản phẩm dịch vụ đa dạng, đáp ứng nhu cầu của KH. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Thủ tục thực hiện giao dịch đơn giản, thuận tiện. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Thời gian xử lý giao dịch nhanh, đúng cam kết | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 4. Sẵn sàng phục vụ và giúp đỡ KH | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A4. SỰ ĐẢM BẢO | | | | | |
| 1. Nhân viên có kiến thức chuyên môn cao, chuyên nghiệp khi tư vấn khách hàng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Ngân hàng tạo sự yên tâm cho khách hàng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Ngân hàng thực hiện đầy đủ và đúng hạn các cam kết với khách hàng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. . An toàn khi thực hiện giao dịch. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A5. SỰ CẢM THÔNG | | | | | |
| 1. Đón tiếp và phục vụ KH tận tình và chu đáo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Luôn lịch thiệp, thân thiện với KH | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Quan tâm đến mong muốn của khách hàng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Quan tâm đến những khó khăn của khách hàng. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI GIAO DỊCH VỚI VIETINBANK SÓC TRĂNG | | | | | |
| 1. Nhìn chung quý anh/chị/ông/bà có hài lòng khi giao dịch với Vietinbank Sóc Trăng không? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Quý anh/ chị/ ông/ bà sẽ tiếp tục giao dịch với Vietinbank Sóc Trăng khi có nhu cầu trong thời gian tới? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. (Nếu đáp viên trả lời “Có” ở mục 1.) Quý anh/ chị/ ông/ bà có xem Vietinbank Sóc Trăng là Ngân hàng giao dịch chính của mình? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Câu 11: Quý anh/ chị/ ông/ bà có đề xuất nào để nâng cao sự hài của khách hàng khi giao dịch với Vietinbank Sóc trăng:

.....

.....

.....

.....

.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA QUÝ ANH/ CHỊ/ ÔNG/ BÀ!

