



## چکاپ سازمانی

نام سازمان :

تعداد نفرات شاغل در مجموعه :

سال تاسیس :

صنعت فعالیت:

۱. در چه حوزه ای نیاز به خدمات دارید؟

فروش

منابع انسانی

توسعه کسب و کار

مالی

۲. نوع فروش سازمان شما ؟

B 2 B

B 2 C

B 2 G

۳. استراتژی فروش شما چگونه است ؟

کششی

فشاری

۴. با توجه به نوع کسب و کار شما ، کدام روش بازاریابی بیشترین بازدهی را داشته است؟

حضوری

تلفنی

لینکدین

ایمیل مارکتینگ

پیامک

اینستاگرام

سئو تبلیغات سایتی

تلگرام تلفنی

رویداد

سایر رسانه های اجتماعی

**۵. کدام یک از عوامل زیر در تصمیم گیری بازاریابی شما بیشترین نقش را دارد؟**

تحلیل داده ها و آمارها

نظرات و بازخورد های مشتریان

تجربه و حس شخصی

توصیه ها و مشاوره های خارجی

**۶. در تارگت گذاری از چه روشی استفاده می کنید؟**

**۷. مدل پیاده سازی CRM در سازمان شما وجود دارد؟**

**۸. آیا سیستم RFM برای دسته بندی مشتریان خود دارید؟**

**۹. در روانشناسی فروش کدام رویکرد از نظر شما نتیجه بخش است؟**

وکیل مدافع

منتقد

**۱۰. کدام فاکتور در حال حاضر بیشترین تاثیر را بر موفقیت فروش شما دارد؟**

مهارت های فروشنده

کیفیت محصول یا خدمات

قیمت محصول یا خدمات

روابط و ارتباط با مشتری

**۱۱. هر چند وقت یکبار برای فروش جلسه منظم برگزار میکنید؟**

هفتگی

ماهانه

فصلی

**۱۲. چگونه بهترین مشتریان خود را شناسایی میکنید؟ تعداد بیشترین خرید**

میزان خرید

نحوه پرداخت

سابقه وفاداری

معرفی به دیگران

**۱۳. در صورت بروز یک اختلاف یا مسئله با مشتری اولین اقدام شما چیست؟**

تماس با مشتری

حفظ خونسردی

گوش دادن فعال

#### ۱۴. برای جذب مشتری جدید چه میکنید؟

تبلیغات

منتظرم مشتریانم مشتری جدید بیاورند  
حضور در نمایشگاه ها و رویداد های تجاری  
فروش حضوری و مذاکرات مستقیم

#### ۱۵. چند درصد از مشتریان کنونی شما ، مشتری دائمی شما هستند؟

#### ۱۶. به نظر شما چرا از جای دیگری خرید نمیکنند؟

#### ۱۷. چه چیزی بیشتر از همه به بهبود فرآیند فروش کمک میکند؟

آموزش و کارگاه های فروش  
بازخوردها و نظرات مشتریان  
رقابت و بررسی استراتژی های رقبا  
بهینه سازی استراتژی های خودمان

#### ۱۸. اگر فرآیندی برای فروش بیشتر به مشتریان فعلی تان دارید؟

بله

خیر

بعضی

اوقات

#### ۱۹. چه ویژگی هایی دارید که مشتریان ، خود را متعلق به برند شما بدانند؟

تعهد به کیفیت محصول یا خدمات  
تشویق به مشارکت و ایجاد ارتباط با دیگران  
تخفیف ها ، پاداش ها و تشویق های مالی  
محتوا و ارزش های برند

#### ۲۰. نرخ تبدیل مشتریان شما چند درصد میباشد؟

محاسبه نکرده ام

کمتر از ۱۰ درصد

کمتر از ۲۰ درصد

کمتر از ۳۰ درصد

#### ۲۱. آیا سیستمی برای مدیریت عملکرد پرسنل داشته اید؟

بله

خیر

**۲۲. در چه زمینه ای احساس میکنید باید بیشتر روی برند سازی خود کار کنید؟**

افزایش شناخته شدگی برند  
بهبود تجربه های مشتری  
ایجاد محتوای مرتبط با برند  
تعامل و مشارکت بیشتر با جامعه

**۲۳. چه مؤلفه ای از برند شما موجب میشود مشتریان شما را انتخاب کنند؟**

قیمت مناسب  
تاریخچه و موقعیت برند در بازار  
ماموریت اجتماعی یا مسئولیت پذیری اجتماعی  
نوآوری ها و تمایزات محصول یا خدمات  
تکنولوژی کیفیت  
خدمات پس از فروش

**۲۴. آیا شرح وظیفه برای پرسنل به صورت مکتوب دارید؟**

بله  
خیر  
شفاهی دارم

**۲۵. در چه مواردی از واگذاری کار به تیم خودداری میکنید؟**

**۲۶. آیا بر مبنای ساختار انگیزش فردی کارکنان برنامه های پاداش و تنبیه دارید؟**

بله  
خیر

**۲۷. پاداشها و تنبیه هاتی که تا کنون اجرا کرده اید کدامند؟**

پاداش و تنبیه نقدی  
بورسیه آموزشی  
ترفیع  
مرخصی تشویقی طرح های مسافرتی و تفریحی

**۲۸. آیا جلسات منظم هفتگی یا ماهانه با پرسنل برگزار میکنید؟**

بله  
خیر

## ۲۹. آیا برنامه آموزشی برای ارتقا و رشد مستمر پرسنل دارید؟

بله

خیر

بعضی

اوقات

## ۳۰. وقتی با خطای انسانی در سازمان مواجه میشوید، اولین کار شما چیست؟

قضاوت بر مبنای شناخت قبلی

مصاحبه و گفتگو با طرفین

جمع آوری باز خورد ها از دیگر اعضای تیم

تصمیم گیری بر اساس قوانین و مقررات سازمان

## ۳۱. در چه مواردی احساس میکنید که نیاز به آموزش مجدد کارکنان دارید؟

با تغییر تکنولوژی های جدید در صنعت

وقتی بازخورد های مشتری منفی است

زمانی که به یک هدف کلان جدید میپردازید

به صورت دوره ای و برنامه ریزی شده

## ۳۲. طراحی دوره های آموزشی سازمان شما بر مبنای چه اصولی می باشد؟

بر مبنای درخواست پرسنل

بر مبنای نیاز آموزشی

به صورت دوره ای

بر مبنای درخواست مدیران میانی

## ۳۳. آیا گزارش های مالی مورد نیازتان را به طور منظم دریافت میکنید؟

روزانه

هفتگی

ماهانه

فصلی

## ۳۴. با کدام یک از صورت های مالی زیر آشنایی دارید و از آن در تصمیمات مالی خود استفاده میکنید؟

صورت وضعیت

صورت عملکرد

صورت وجوه جریان نقد

هدف گذاری مالی فصلی و سال آینده خود را بنویسید

با هیچکدام آشنایی ندارم

۳۵. آیا سازمان دارای سایت برای معرفی محصول و خدمت خود میباشد؟

بله

خیر

۳۶. چند درصد از مشتریان شما فضای دیجیتال جذب میشوند؟

کمتر از ۱۰ درصد

کمتر از ۳۰ درصد

کمتر از ۵۰ درصد

۳۷. آیا پرسشنامه بلوغ سازمانی تهیه کرده اید؟

بله

خیر

۳۸. وجود سامانه اندازه گیری عملکرد سازمان چقدر برای سازمان شما مهم است؟

خیلی زیاد

زیاد

متوسط

کم

خیلی کم

۳۹. آیا پرسشنامه ارزیابی رابطه ویژگی های فردی با تعهد سازمانی و قصد ترک سازمان را تاکنون ارائه نموده اید؟

بله

خیر

۴۰. وجود فرآیندهای کاری دقیق و قابل اجرا چقدر برای سازمان شما مهم است؟

خیلی زیاد

زیاد

متوسط

کم خیلی

کم

۴۱. وجود سامانه های اطلاعاتی به منظور ثبت و تجزیه و تحلیل اطلاعات کاری چقدر برای سازمان شما مهم است؟

خیلی زیاد

زیاد

متوسط

کم خیلی

کم

۴۲. وجود سیستم مالی مربوط به درآمدها و هزینه‌ها چقدر برای سازمان شما مهم است؟

خیلی زیاد

زیاد

متوسط

کم خیلی

کم

۴۳. وجود فرآیندهای عملیاتی منظم چقدر برای سازمان شما مهم است؟

خیلی زیاد

زیاد

متوسط

کم خیلی

کم

۴۴. آیا سازمان شما برنامه‌های آموزشی و توسعه مورد نیاز پرسنل را شناسایی کرده است؟

۴۵. آیا مصاحبه خروج از سازمان دارید؟

بله

خیر

testsho





کارخانه نوآوری و صنایع خلاق البرز

آدرس شرکت: عظیمیه، بلوار بسیج ۴۵ (متری کاج)، نرسیده به ندای جنوبی،

ساختمان هیلدا، طبقه ۳ واحد ۷

امور مشتریان: ۰۹۳۵۱۶۴۲۳۰۰ ۰۲۱-۹۳۱۱۵۵۲۶

شماره تماس پشتیبانی: ۰۹۱۰۸۷۸۶۹۵۹ ۰۲۶-۹۱۰۰۷۰۴۴



[Testsho.com](http://Testsho.com)



[info@testsho.com](mailto:info@testsho.com)



[Testshogroup](https://www.instagram.com/Testshogroup)