نمونه پرسشنامه مدل کانو

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **سوال اول** | **گزینه ها** | **عملکردی** | **غیر عملکردی** |
| **عملکردی : در مورد اینکه ارائه خدمات بیمه تکمیلی به صورت آنلاین صورت گیرد چه نظری دارید ؟**  **غیر عملکردی : در مورد اینکه ارائه خدمات بیمه تکمیلی به صورت آنلاین صورت نگیرد چه نظری دارید ؟** | **دوست دارم** |  |  |
| **باید چنین باشد** |  |  |
| **برایم فرقی ندارد** |  |  |
| **تحمل می کنم** |  |  |
| **اصلا دوست ندارم** |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **سوال دوم** | **گزینه ها** | **عملکردی** | **غیر عملکردی** |
| **عملکردی : در مورد اینکه صدور بیمه نامه تکمیلی به سادگی و سرعت بالایی انجام شود چه نظری دارید ؟**  **غیر عملکردی : در مورد اینکه صدور بیمه نامه تکمیلی به سختی و سرعت پایینی انجام شود چه نظری دارید ؟** | **دوست دارم** |  |  |
| **باید چنین باشد** |  |  |
| **برایم فرقی ندارد** |  |  |
| **تحمل می کنم** |  |  |
| **اصلا دوست ندارم** |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **سوال سوم** | **گزینه ها** | **عملکردی** | **غیر عملکردی** |
| **عملکردی :**  **در مورد اینکه پرداخت خسارت به سادگی و سرعت بالایی انجام شود چه نظری دارید ؟**  **غیر عملکردی : در مورد اینکه پرداخت خسارت به سختی و سرعت پایینی انجام شود چه نظری دارید ؟** | **دوست دارم** |  |  |
| **باید چنین باشد** |  |  |
| **برایم فرقی ندارد** |  |  |
| **تحمل می کنم** |  |  |
| **اصلا دوست ندارم** |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **سوال چهارم** | **گزینه ها** | **عملکردی** | **غیر عملکردی** |
| **عملکردی : در مورد اینکه رسیدگی به شکایات با سرعت بالایی انجام شود چه نظری دارید ؟**  **غیر عملکردی :**  **در مورد اینکه رسیدگی به شکایات با سرعت پایینی انجام شود چه نظری دارید ؟** | **دوست دارم** |  |  |
| **باید چنین باشد** |  |  |
| **برایم فرقی ندارد** |  |  |
| **تحمل می کنم** |  |  |
| **اصلا دوست ندارم** |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **سوال پنجم** | **گزینه ها** | **عملکردی** | **غیر عملکردی** |
| **عملکردی :**  **در مورد اینکه کارکنان شعبه پاسخگویی خوب و مناسبی داشته باشند چه نظری دارید ؟**  **غیر عملکردی :**  **در مورد اینکه کارکنان شعبه پاسخگویی خوبی و مناسبی نداشته باشند چه نظری دارید ؟** | **دوست دارم** |  |  |
| **باید چنین باشد** |  |  |
| **برایم فرقی ندارد** |  |  |
| **تحمل می کنم** |  |  |
| **اصلا دوست ندارم** |  |  |