

الملحق رقم 01

الاستبيان

إلى زبائن الخطوط الجوية الجزائرية

في إطار تحضير مذكرة الماجستير في المدرسة لعليا للتجارة تحت عنوان " تطبيق المراجعة التسويقية: دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية ".
يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم باستمارتي هذه المتعلقة بالموضوع أعلاه، وأعلمكم أن المعطيات والبيانات المقدمة من طرفكم تحضى بالأهمية كما أنها ستحضى بالسرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

المعلومات المتعلقة بالموضوع:

- هل سافرت مع الخطوط الجوية الجزائرية؟
نعم لا
- إذا كانت إجابتك بنعم فما هو عدد مرات السفر في السنة؟
من مرة إلى 03 مرات من 04 إلى 10 مرات
أكثر من 10 مرات
- ما هو سبب اختياركم للخطوط الجوية الجزائرية؟
السعر نوعية الخدمات وفرة الرحلات
أخرى
- ما هي الطريقة المستعملة للحجز؟
الهاتف التنقل إلى الوكالة الانترنت
أخرى
- هل تحترم الخطوط الجوية الجزائرية الأوقات المحددة للرحلات؟
نعم لا
- هل الأسعار الموضوعة من طرف المؤسسة تعتبر أسعار منافسة؟
نعم لا
لماذا
- ما هو رأيك حول الخدمات المقدمة من طرف الخطوط الجوية الجزائرية؟

ممتاز	جيد	متوسط	ضعيف	
				الحجز
				الاستقبال
				كفاءة العمل

- ما هو رأيك حول الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة أثناء الرحلة؟

ممتاز	جيد	متوسط	ضعيف	
				النظافة
				الأمن
				الطعام
				الراحة
				الخدمات

- هل سبق لك وأن تعاملت مع أي مؤسسة أخرى للطيران؟
 نعم لا

- إذا كانت إجابتك بنعم، فما الذي جعلك تختار تلك المؤسسة؟
 نوعية الخدمات الأسعار
 أخرى

- كيف تجد نوعية الخدمات المقدمة من طرف الخطوط الجوية الجزائرية بالمقارنة مع المؤسسات المنافسة؟

ضعيفة متوسطة جيدة

المعلومات الشخصية:

- الجنس:

أنثى ذكر

- السن:

- | | | | |
|--------------------------|------------------|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | من 27 إلى 36 سنة | <input type="checkbox"/> | من 18 إلى 26 سنة |
| <input type="checkbox"/> | من 47 إلى 56 سنة | <input type="checkbox"/> | من 37 إلى 46 سنة |
| | | <input type="checkbox"/> | أكثر من 56 سنة |

- الحالة العائلية:

- أعزب متزوج

- الحالة المهنية:

- | | | | | | |
|--------------------------|------|--------------------------|--------|--------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | تاجر | <input type="checkbox"/> | موظف | <input type="checkbox"/> | طالب (ة) |
| <input type="checkbox"/> | أخرى | <input type="checkbox"/> | لا شيء | <input type="checkbox"/> | إطار |

شكرا