

Dear Client,

One of our most important goals is to continually improve the quality of our services. But in order to achieve this, we need your help: we would like to ask you to fill in this questionnaire. The results will enable us to evaluate your satisfaction with TÜV NORD and also to include your ideas and suggestions in our continual improvement processes.

عزيزي العميل:  
واحد من أهم أهدافنا هو التحسين المستمر في جودة الخدمة المقدمة لسيادتك ولكي نستطيع تنفيذ ذلك نرجو من سيادتك التكرم بملئ هذا النموذج لاستقصاء رضائكم مع تأكيد شركة TÜV NORD Egypt علي الاستفادة من البيانات المسجلة من سيادتك والتي تشمل أي ملاحظات أو اقتراحات لتطوير الخدمة.

## 1. General information معلومات عامة

- 1.1 Name of the Client /Trainee (أسم المترب القائم بالتقييم) .....
- 1.2 Company Name (أسم الشركة) .....
- 1.3 Training Course Name (أسم البرنامج التدريبي) .....
- 1.4 Tutor Name (أسم المدرب) .....

1.3 How or through whom did you get to know about us? كيف تعرفت علي الشركة

- ☐ Personal approach by TÜV NORD Egypt لقاءات شخصية
- ☐ Recommendation توصية
- ☐ Advertising اعلان
- ☐ Trade fair / Exhibition معارض
- ☐ Yellow pages / Telephone book دليل التليفونات
- ☐ Internet الانترنت
- ☐ Specialist journal / article جريدة
- ☐ Other (where?) اخري .....

## 2. Performance of the training اداء عملية التدريب

(1= very satisfied مرضي تماما ; 2= satisfied مرضي ; 3= less satisfied قليلا ; 4= dissatisfied غير مرضي)

- |   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 How easy was it for you to reach us? درجة سهولة التواصل معنا  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 How satisfied were you with the timekeeping / adherence to deadlines of our staff ?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| درجة رضاؤك عن التزام موظفينا بالمواعيد خلال مدة التدريب   |                       |                       |                       |                       |
| 2.3 How satisfied were you with the organisational aspects? الجوانب التنظيمية لسيير خطة العمل   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.4 How satisfied were you with the courses objectives? رضاؤك عن اهداف البرامج التدريبية وتنوعها  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.5 How satisfied were you with the training facilities / locations / catering / overall atmosphere? رضاؤك عن مرافق التدريب والادوات المستخدمة ومكان التدريب والخدمات المقدمة والجو العام أثناء التدريب | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 3. Technical competence and personal behaviour of our staff كفاءة فريق العمل وسلوكهم

(1= very satisfied مرضي تماما ; 2= satisfied مرضي ; 3= less satisfied قليلا ; 4= dissatisfied غير مرضي)

- |   | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 How satisfied were you with the technical competence of our staff? كفاءة وتطابق فريق العمل مع المتطلبات الفنية  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 How satisfied were you with the time schedule and dates given for the work? ادارة الوقت طبقا للمخطط             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.3 Were you satisfied with the personal behaviour and approach of our staff? اداء وسلوك فريق العمل                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.4 Were you satisfied with the friendliness and helpfulness of our customer service? خدمة العملاء وكفاءة الاتصالات | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.5 Were you satisfied with the tutors ( knowledge – ability to discuss and answer questions ) ?                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

مدي رضاؤك عن المدرسين وادراكهم بالمواد العلمية وقدرتهم علي توصيل المعلومات

## 4. Documentation

- |   | yes                   | no                    |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 Were you satisfied with the training materials? هل انت راضي عن المادة العلمية المقدمة اثناء التدريب | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 Was the training plan easy to understand? هل خطة التدريب واضحة                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

## 5. General questions اسئلة عامة

Do we offer all the services you wish to have? If no, what recommendations do you have regarding our service portfolio?

هل تم تقديم الخدمة طبقا لتوقعاتك وإن كانت الاجابة لا أرجو تسجيل ملاحظاتك وتوصيات لفرص التحسين

---

---

**Thank you very much indeed for your help!**

شكرا لحسن تعاونكم

Please return the questionnaire either by using the enclosed envelope at 34 Al-Riyadh St., off Shehab St. El Mohandessen, Giza Egypt or by email [tuvegypt@tuv-nord.com](mailto:tuvegypt@tuv-nord.com)

ارجو اعادة ارسال النموذج للشركة على البريد الالكتروني الخاص بها او علي عنوان المراسلات للشركة 34 شارع الرياض تقاطع شهاب المهندسين - الجيزة - مصر  
او عن طريق البريد الالكتروني [tuvegypt@tuv-nord.com](mailto:tuvegypt@tuv-nord.com)

Name of the client representative

اسم القائم بالتقييم

.....

Job title

المسمى الوظيفي

.....

Date

التاريخ

.....