

ໃບສອບຖາມ / CUSTOMER SATISFACTION FEEDBACK FORM

ເຖິງ: ທ່ານ ທີ່ນັບຖື

ພວກເຮົາຮູ້ສຶກເປັນກຽດຖ້າທ່ານຈະສະລະເວລາຂອງທ່ານເພື່ອຕອບຄໍາຖາມໃນແບບສອບຖາມນີ້ເຊິ່ງທ່ານຈະມີສິດເຂົ້າຮ່ວມໃນການຈັບສະຫຼາກຊິງລາງວັນ ຂອງພວກເຮົາ.ຄໍາຄິດຄຳເຫັນແລະຄໍາຕິຊົມຂອງທ່ານຈະຊ່ວຍເຮັດໃຫ້ພວກເຮົາໄດ້ປັບປຸງການບໍລິການຂອງພວກເຮົາເພື່ອໃຫ້ຕອບສະໜອງໄດ້ກັບຄວາມຕ້ອງການ ຂອງທ່ານ.

Dear Valued Client

We would be honoured if you could take the time to respond to this feedback form, which will then entitle you to participate in our lucky draw. Your comments and feedback will go a long way to ensuring our service meets your requirement.

ປະຈຸບັນທ່ານເປັນລູກຄ້າຂອງ ໂຕໂກ ກັນໄພບໍ່? ເປັນ ບໍ່ເປັນ
 Are you currently insured with Toko Assurance? Yes No

ໝວດທີ 1: ສາທາລະນະ
Section 1: Publicity

1.1 ຂໍໃດໃນຕໍ່ໄປນີ້ທີ່ທ່ານເຄີຍເຫັນການໂຄສະນາຂອງ ໂຕໂກ ປະກັນໄພ?
 Which of the following advertisements by Toko Assurance have you come across?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ໂທລະພາບ
Television | <input type="checkbox"/> ບ້າຍໂຄສະນາ
Billboard |
| <input type="checkbox"/> ແຜ່ນພິບ
Pamphlets / brochures | <input type="checkbox"/> ເວບໄຊ
Website |
| <input type="checkbox"/> ວິທະຍຸ
Radio | <input type="checkbox"/> ບ້າຍໂຄສະນາຕາມຝາ
Wall advertisement |
| <input type="checkbox"/> ຫນັງສືພິມ
Newspapers | <input type="checkbox"/> ໃບໂຄສະນາ
Posters |
| <input type="checkbox"/> ອື່ນໆ _____
Others _____ | |

1.2 ຄະແນນ 01 (ບໍ່ດີກດູດໃຈ) ເຖິງ 05 (ມັກຫຼາຍ), ທ່ານຈະໃຫ້ຄໍາແນນເທົ່າໃດ?
 On a scale of 1 (not attractive) to 5 (very striking), how would you rate our...

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| a) ໂຄສະນາທາງໂທລະພາບ
television commercials | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) ບ້າຍໂຄສະນາ
billboards | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) ແຜ່ນພິບ
pamphlets / brochures | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) ເວບໄຊ
website | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) ວິທະຍຸ
radio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f) ບ້າຍໂຄສະນາຕາມຝາ
wall advertisement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- g) ຫນັງສືພິມ
newspapers 1 2 3 4 5
- h) ໃບໂຄສະນາ
posters 1 2 3 4 5
- i) ອື່ນໆ _____
 others _____ 1 2 3 4 5

ໝວດທີ 02: ຄວາມຮັບຮູ້ກ່ຽວກັບການປະກັນໄພ
Section 2: Insurance Awareness

2.1 ເມື່ອທ່ານເລືອກບໍລິສັດຂອງປະກັນໄພ, ປັດໃຈໃດທີ່ສຳຄັນສຳລັບທ່ານ: (1 - ບໍ່ສຳຄັນ; 5 - ສຳຄັນຫຼາຍ)
 When choosing your insurance provider, how important is each of the following factors: (1 - not important; 5 - very important)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| a) ການເຂັ້ງຂຶ້ນໃນອັດຕາຄ່າທຳນຽມປະກັນໄພ
competitive rates | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) ການບໍລິການທີ່ດີຫຼັງການຂາຍ
good after-sales service | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) ມີຄວາມສຳນານໃນການໃຫ້ຄໍາປຶກສາ
professional advice | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) ການຄຸ້ມກັນ
coverage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) ປະເພດການປະກັນໄພ
branding | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f) ອື່ນໆ _____
others _____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2.2 ທ່ານຄິດວ່າຈະຈ່າຍຄ່າປະກັນໄພເທົ່າໃດໃນແຕ່ລະປີ?
 What is your estimated annual insurance expenditure?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ໜ້ອຍກ່ວາ \$100
Below \$100 | <input type="checkbox"/> \$101 - \$1,000
\$101 - \$1,000 |
| <input type="checkbox"/> \$1,001 - \$5,000
\$1,001 - \$5,000 | <input type="checkbox"/> \$5,001 - \$10,000
\$5,001 - \$10,000 |
| <input type="checkbox"/> ຫຼາຍກ່ວາ \$10,000
Above \$10,000 | |

ໝວດທີ 03: ການບໍລິການ

Section 3: Service

ພວກເຮົາພະຍາຍາມເຂົ້າໃຈຄວາມຕ້ອງການທີ່ດີກ່ວາຂອງທ່ານໂດຍການສະໜອງການບໍລິການທີ່ມີປະສິດທິພາບ.

ກະລຸນາເລືອກ 1 (ບໍ່ດີ); 5 (ດີຫຼາຍ)

We endeavour to understand your needs better to deliver an efficient service. Scale: 1 (very poor); 5 (very good).

3.1 ຕົວແທນ/ນາຍໜ້າ

Agent / Broker

ການໃຫ້ບໍລິການໂດຍຜູ້ຕາງໜ້າຂອງພວກເຮົາຕ້ອງມີມາດຕະຖານລະດັບສູງ, ກະລຸນາໃຫ້ຄຳເຫັນກ່ຽວກັບຕົວແທນຂອງພວກເຮົາ.

The services rendered by our representatives must be of the highest standard. Please tell us if they are:

- a) ຄວາມຮູ້
knowledgeable 1 2 3 4 5
- b) ຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງທ່ານ
identifies your requirements 1 2 3 4 5
- c) ເປັນຜູ້ແກ້ໄຂບັນຫາ
is a solution provider 1 2 3 4 5
- d) ງ່າຍສະລັບການຕິດຕໍ່
easily accessible 1 2 3 4 5
- e) ມີຄວາມເປັນມືອາຊີບ
professionalism 1 2 3 4 5

3.2 ການບໍລິການດ້ານການແກ້ໄຂອຸບັດຕິເຫດ

Claims service

ໜ້າທີ່ຂອງພວກເຮົາແມ່ນການແກ້ໄຂອຸບັດຕິເຫດໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວຕາມທີ່ລູກຄ້າຕ້ອງການ. ພວກເຮົາຈິງໃຈແລະຫວັງວ່າທ່ານຈະບໍ່ປະສົບອຸບັດຕິເຫດໃດໆ. ເຖິງຢ່າງໃດກໍຕາມຖ້າທ່ານປະສົບອຸບັດຕິເຫດພວກເຮົາຍາກຮູ້ວ່າການບໍລິການຂອງພວກເຮົາເປັນຢ່າງໃດ.

Our mission is to be able to quickly attend to your claims needs. We sincerely hope you will not encounter any claims. However, if you did, we are interested to know how you find our:

- a) ຄວາມວ່ອງໄວໃນການແກ້ໄຂ
speed of settlement 1 2 3 4 5
- b) ຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການ
service quality 1 2 3 4 5
- c) ຄວາມຍຸດຕິທຳ
fairness of settlement 1 2 3 4 5

3.3 ສັນຍາປະກັນໄພ

Underwriting

ມັນສຳຄັນຫຼາຍທີ່ທ່ານອ່ານແລະເຂົ້າໃຈທັງໝົດຂອງຂໍ້ກຳນົດແລະເງື່ອນໄຂຂອງສັນຍາ, ກະລຸນາໃຫ້ຄຳເຫັນ:

It is important that you read and fully understand the policy terms and conditions. Please tell us about our:

- a) ຄວາມວ່ອງໄວໃນການສົ່ງສັນຍາ
speed of delivery 1 2 3 4 5
- b) ການແຂ່ງຂັນກ່ຽວກັບຄ່າທຳນຽມປະກັນໄພ
competitive pricing 1 2 3 4 5
- c) ຄວາມຫຼາກຫຼາຍຂອງຜະລິດຕະພັນ
variety of products 1 2 3 4 5
- d) ຄວາມຈະແຈ້ງຂອງເງື່ອນໄຂສັນຍາ
clarity of policy conditions 1 2 3 4 5

ໝວດທີ 04: ການປັບປຸງແກ້ໄຂ

Section 4: Improvements

4.1 ຄະແນນ 01 (ບໍ່ສຳຄັນ) ເຖິງ 05 (ສຳຄັນ) ກະລຸນາໃຫ້ຄະແນນດັ່ງລຸ່ມນີ້ເພື່ອພວກເຮົາຈະໄດ້ມອບການບໍລິການທີ່ດີແກ່ທ່ານ.

On a scale of 1 (not important) to 5 (very important), please rate the following factors that will serve you better:

- a) ການສະເໜີເອົາປະກັນໄພທາງອິນເຕີເນັດ
online application 1 2 3 4 5
- b) ການບໍລິການແກ້ໄຂອຸບັດຕິເຫດທາງອິນເຕີເນັດ
online claims service 1 2 3 4 5
- c) ຂໍ້ມູນທາງອິນເຕີເນັດ
online information 1 2 3 4 5
- d) ລາງວັນຂອງການຕໍ່ສັນຍາ
loyalty reward 1 2 3 4 5
- e) ບ່ອນຈອດລົດສະດວກສະບາຍ
parking convenience 1 2 3 4 5
- f) ເຄືອຄ່າຍຂອງສາຂາ/ຕົວແທນທີ່ກວ້າງຂວາງ
wide branch/agency network 1 2 3 4 5
- g) ການແຈ້ງເຕືອນໃນການຕໍ່ສັນຍາ
reminder on renewals 1 2 3 4 5
- h) ພາບລວມຂອງຫ້ອງການບໍລິສັດ
presentable office 1 2 3 4 5
- i) ອື່ນໆ _____
others _____ 1 2 3 4 5

ໝວດທີ 5: ຄຳຄິດຄຳເຫັນ

Section 5: Comments

5.1 ກະລຸນາປະກອບຄຳຄິດຄຳເຫັນແລະໃຫ້ຄຳແນະນຳແກ່ພວກເຮົາວ່າຄວນປັບປຸງກ່ຽວກັບຜະລິດຕະພັນແລະການບໍລິການຂອງພວກເຮົາຄືແນວໃດ?

Please share with us your thoughts and suggestions on how we can improve our products and services.

ຊື່ລູກຄ້າ / Customer Name:

ທີ່ຢ / Address: ໜ່ວຍ / Unit: ເລືອນເລກທີ / No.: ບ້ານ / Village:

ຜູ້ໄປສະນີ / P.O. Box ເມືອງ / District/: ແຂວງ / Province:

ເພດ / Sex: ຊາຍ / Male ຍິງ / Female

ໂທລະສັບ / Tel: ແຟັກ / Fax: ມືຖື / Mobile:

ອີເມວ / Email:

ຊື່ຂອງຕົວແທນ / Agent's Name:

ກະລຸນາພັບແລະສົ່ງຕາມທີ່ຢູ່ນີ້ / Please fold and return this to:



ສະແຕັມ /
Stamp

ໂຕໂກຈາຢາ ລາວ ປະກັນໄພ ຈຳກັດ TOKOJAYA LAO ASSURANCE CO., LTD.

Head Office: 58/02 – 58/03 Manthaturath Road, Ban Xieng Ngeun, Unit 8, Vientiane, Lao PDR Tel: (021) 264712-5 Fax: (021) 264717

Branch Office: Friendship Bridge Tel / Fax: (021) 812231, Pakse Branch Tel / Fax: (031) 214883, Luangprabang Branch: Tel / Fax: (071) 213182

Email: admin@tokoassurance-lao.com, Website: www.tokoassurance-lao.com

(ອີກທາງເລືອກໜຶ່ງ, ທ່ານສາມາດສົ່ງມາໄດ້ທາງແຟັກ ຫຼື ອີເມວ ຕາມທີ່ຢູ່ຂ້າງເທິງ)

(Alternatively, you may return this form via *fax* or *email* as provided above.)

Thank you

**We are committed to continue
serving you better.**

Stamp/