



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ FORMU

DÖKÜMAN NO:P06.F02

İLK YAYIN TARİHİ:15.11.2011

REVİZYON NO:01

REVİZYON TAR:17.09.2012

Değerli Müşterimiz,

Hizmetlerimizle ilgili olarak aşağıda belirteceğiniz görüşleriniz; genel bir değerlendirme yapmak, sizlere daha iyi bir hizmet sunmak ve ihtiyaçlarınıza daha doğru çözümler hazırlamak için bize yol gösterici olacaktır. Memnuniyetinizi ve beklentilerinizi öğrenebilmemiz için anket formunu önemseyerek doldurduğunuz için teşekkür ederiz.

Müşteri Hizmetlerimizin Değerlendirilmesi	Çok iyi (5)	İyi (4)	Orta (3)	Zayıf (2)	Çok zayıf(1)
1. İlgili bölüm sorumlusuna ulaşılma kolaylığı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Bölüm sorumlularımızı aradığınızda karşılaştığınız ilgi, davranış ve iletişim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Bölüm sorumlularımızın taleplerinizi karşılama becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Hizmetlerimizle ilgili sözlü tanıtım faaliyetlerinin yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Hazırlamış olduğumuz katalog veya web sitesinin yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hizmetlerimizle ilgili sorularınıza açıklayıcı yanıtlar verilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Yazılı tekliflerimizin açık ve net anlaşılabilirliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Personelin taşeron hizmetlerimiz hakkında bilgilendirmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hizmetlerimizin Yetki ve Akreditasyonu hakkında bilgilendirme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Hizmetlerimizin fiyatlarının piyasa ortalamasına göre karşılaştırılması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Planlama personelinin size yaklaşımı ve bilgilendirme becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Sizin onayladığınız planlamaya uyulması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Uygunluk Değerlendirme personelinin görev esnasındaki davranış ve tavırları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Uygunluk Değerlendirme personelinin yeterliliği ve yetkinliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Uygunluk Değerlendirme personelinin kılık kıyafetinin göreve uygunluğu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Raporların taahhüt edilen sürede size ulaştırılması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Hizmetimiz hakkındaki eleştiri ve önerileriniz nelerdir?

.....

.....

.....

18. Verdiğimiz hizmetlerden nasıl haberdar oldunuz?

.....

.....

.....