MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

KURULUŞ ADI / ÜNVANI : TARİH :

ADRES :

TELEFON-FAKS : E-MAİL ADRESİ :

ANKETİ CEVAPLANDIRAN :
(ADI VE SOYADI / ÜNVANI / E-MAİL ADRESİ VE İMZASI)

1. HİZMETİMİZİ SATINALMA TERCİHİNİZ ... *(Hizmetlerimizi satın alma kriterlerinizi önem derecesine göre lütfen işaretleyiniz.)*

- ☐ Hizmet kalitesi
- ☐ Fiyat uygunlugu
- ☐ Firmamizin imaji
- ☐ Hizmet çeşitliligi
- ☐ Ödeme koşullari
- ☐ Sorunlara yaklaşimi

2. GENEL MEMNUNİYETİNİZ ... (Kuruluşumuzu aşağıdaki alanlardaki kriterler doğrultusunda değerlendiriniz.)	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
Hizmet kalitesi	☐	☐	☐	☐	☐
Hizmet çeşitliliği	☐	☐	☐	☐	☐
Hizmetin beklentilere uygunluğu	☐	☐	☐	☐	☐
Fiyat uygunluğu	☐	☐	☐	☐	☐
Hizmet hakkında bilgi seviyesi	☐	☐	☐	☐	☐
Kolay ulaşılabilirliği	☐	☐	☐	☐	☐
Güler yüz, nezaket, ilgi ve dış görünümüne verdiği özen	☐	☐	☐	☐	☐
Söz verilen zamanda hizmetin gerçekleştirilmesi	☐	☐	☐	☐	☐
Kaliteli hizmet teslimatı	☐	☐	☐	☐	☐
Sorularınızın çözümlenme hızı ve kalitesi	☐	☐	☐	☐	☐
Ödeme koşulları	☐	☐	☐	☐	☐
Gözetim ve Muayene elemanlarımızın tavır ve davranışları	☐	☐	☐	☐	☐

3. KIYASLAMA HAKKINDA ... (Aşağıdaki kriterler bazında lütfen firmamızı rakiplerimizle karşılaştırınız.)	Çok iyi	Daha iyi	Aynı	Daha kötü	En kötü
Hizmet kalitemiz	☐	☐	☐	☐	☐
Hizmet çeşitliliğimiz	☐	☐	☐	☐	☐
Fiyat uygunluğumuz	☐	☐	☐	☐	☐
Ödeme koşulları	☐	☐	☐	☐	☐
Personelin yaklaşımı	☐	☐	☐	☐	☐
Sorunlara yaklaşımı	☐	☐	☐	☐	☐
4. TAVSİYE HAKKINDA ... (Firmamızın hizmetlerini başkalarına tavsiye edermisiniz.)	Kesinlikle ederim	Tavsiye ederim	Kararsızım	Tavsiye etmem	Kesinlikle etmem
Tavsiye etme dereceniz	☐	☐	☐	☐	☐
5. MEMNUNİYET SEVİYENİZ HAKKINDA ...	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
Genel memnuniyet seviyeniz	☐	☐	☐	☐	☐
% 100 üzerinden değerlendirdiğinizde kuruluşumuza kaç puan verirsiniz? …….%					

6. GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİZ ... (Eklemek istediğiniz diğer düşünceleriniz)

Ticari ilişki ve işbirliğimizin gelişimine öncülük edeceğini düşündüğümüz bu araştırmamıza katılarak objektif görüş ve düşüncelerinizi bizimle paylaştığınız için teşekkür ederiz.

VLA MÜHENDİSLİK VE PERİYODİK KONTROL HİZMETLERİ SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ