



MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FORM

SORULAR	DEĞERLENDİRME					FİKRİM YOK
	1	2	3	4	5	
Firma Hakkında						
1	Firmanız ile çalışmaktan memnunum					
2	Firmanız benzer hizmetler veren firmalara göre tercih ediyorum					
3	Firmanız yetkililerine her an ulaşabiliyorum					
Hizmet Kalitesi						
1	Hizmetlerinizi kaliteli ve güvenilir buluyorum					
2	Hizmetlerinizin çeşitliliğinden memnunum					
3	Hizmetlerinizin firmamıza katma değer kattığını düşünüyorum.					
4	Hizmetin planlandığı zamanda gerçekleşmesine önem veriliyor					
5	Sertifikalarımız zamanında geliyor.					
6	Sertifikalarımız doğru geliyor.					
7	Faturalarımız doğru olarak ulaştırılıyor					
8	Faturalarımız zamanında ulaştırılıyor					
Satış Pazarlama Faaliyetlerimiz						
1	Bize geri dönme sürenizi tatmin edici buluyorum					
2	Hizmetleriniz ilgili bilgilendirmeyi yeterli buluyorum					
3	Teklifinizi zamanında alabiliyorum					
4	Teklifinizin içeriği ihtiyaçlarımı karşılıyor					
5	Pazarlama Bölümü Çalışanlarının tutumlarından memnunum					
6	Müşteri şikâyetleri ile ilgili tatmin edici cevapları, zamanında alabiliyorum					
7	Hizmetleriniz ilgili faaliyetlerin ve tanıtımların yeterli olduğunu düşünüyorum					
8	Tanıtıcı materyallerinizin eğitici ve hatırlatıcı olduğunu düşünüyorum					
9	Pazarlama Bölümünün ziyaretlerini yeterli buluyorum					
10	Teklif ve Sözleşmelerim doğru olarak elime ulaşıyor					
DENETÇİ HAKKINDA						
DENETİM HEYETİ: (Kartepe tarafından doldurulacaktır.)						
Baş Denetçi:		Denetçi:		Teknik Uzman:		
1	Denetçi/lerin hazırlıklı olduğunu düşünüyorum					
2	Denetçi/lerin yaklaşımını olumlu buluyorum					
3	Denetçi/lerin zamanı iyi kullandıklarını düşünüyorum					
4	Denetçi/lerin konuya hakimiyetini yeterli buluyorum					
5	Denetçi/lerin kendi arasında uyumlu olduğunu düşünüyorum					
6	Denetçi/lerin açık konuşmasını ve iletişim becerisini başarılı buluyorum					
7	Denetçi/lerin davranış/ nezaketinin memnun edici olduğunu düşünüyorum					
8	Denetim raporlarımız zamanında geliyor.					
Varsa önerileriniz;						
Adınız Soyadınız		Tarih				
Çalıştığınız Kurum						
Göreviniz		Kaşe /İmza				