

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

KURULUŞ ADI / ÜNVANI :

TARİH :

ADRES :

TELEFON-FAKS :

E-MAIL ADRESİ :

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

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

- Hizmet kalitesi Fiyat uygunluğu Firmamızın imajı
 Hizmet çeşitliliği Ödeme koşulları Sorunlara yaklaşımı

2. GENEL MEMNUNİYETİNİZ ... (Kuruluşumuzu aşağıdaki alanlardaki kriterler doğrultusunda değerlendiriniz.)

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
Hizmet kalitesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hizmet çeşitliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hizmetin beklentilere uygunluğu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiyat uygunluğu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hizmet hakkında bilgi seviyesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kolay ulaşılabilirliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Güler yüz, nezaket, ilgi ve dış görünümüne verdiği özen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Söz verilen zamanda hizmetin gerçekleştirilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaliteli hizmet teslimatı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorularınızın çözülme hızı ve kalitesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ödeme koşulları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gözetim ve Muayene elemanlarımızın tavır ve davranışları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. KIYASLAMA HAKKINDA ... (Aşağıdaki kriterler bazında lütfen Firmamızı rakiplerimizle karşılaştırınız.)

	Çok iyi	Daha iyi	Aynı	Daha kötü	En kötü
Hizmet kalitemiz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hizmet çeşitliliğimiz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiyat uygunluğumuz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ödeme koşulları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personelin yaklaşımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorunlara yaklaşımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. TAVSİYE HAKKINDA ... (Firmamızın hizmetlerini başkalarına tavsiye edermisiniz.)

	Kesinlikle ederim	Tavsiye ederim	Kararsızım	Tavsiye etmem	Kesinlikle etmem
Tavsiye etme dereceniz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. MEMNUNİYET SEVİYENİZ HAKKINDA ...

	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
Genel memnuniyet seviyeniz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

% 100 üzerinden değerlendirdiğinizde kuruluşumuza kaç puan verirsiniz?%

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

(Lütfen formu doldurduktan sonra (212) 438 2911 nolu faksımıza gönderiniz veya müşteri temsilcisine elden teslim ediniz...)

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

UZMAN İş Güvenliği Mühendislik Danışmanlık Ltd. Şti.