

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMA ANKETİ FORMU



Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa No
FR54	01.02.2017	00 / ---	1 / 1

Değerli Müşterimiz,

Sizlere daha iyi hizmet sunmak ve ihtiyaçlarınıza daha doğru çözümler sağlamak amacıyla görüşleriniz bizim için önemlidir. Bu sebeple hazırlamış olduğumuz sorularımızı cevaplayarak, düşüncelerinizi yazarak geri bildirimde bulunmanızı rica etmekteyiz. Şimdiden vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz. Geri gönderimlerinizi e-mail yolu ile gerçekleştirebilirsiniz.

Firma Adı					
Adres					
İlgili Adı-Soyadı					
Görevi					
Telefon		E-mail			
Puanlama (Çok İyi=5 İyi=4 Orta=3 Kötü=2 Çok Kötü=1)	5	4	3	2	1
1) Firmamıza kolaylıkla ulaşabiliyor musunuz?					
2) Teklif isteği ve ürünlerimizle ilgili sorularınıza cevap verme hızımız nedir?					
3) Talep ettiğiniz hizmet size belirtilen sürede gerçekleştiriliyor mu?					
4) Firmamız tarafından verilen hizmetler ile ilgili talep ettiğinizde tatmin edici cevaplar alabiliyor musunuz?					
5) Çalışanların müşteriyle iletişimi memnuniyet verici midir?					
6) Aldığınız hizmetlere yönelik şikayetleriniz dinleniyor mu ve zamanında çözümleniyor mu?					
7) Yaşadığınız sorunların tekrarlanmaması için alınacak önlemler hakkında bilgi veriliyor mu?					
8) Hizmet konusunda belirttiğiniz öneriler dikkate alınıyor mu?					
9) Aldığınız hizmet ile ilgili ihtiyaç duyduğunuz konularda destek veriliyor mu?					
10) Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?					

Lütfen eklemek istediğiniz görüşlerinizi belirtiniz.

.....
.....
.....