

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

Customer Satisfaction Survey Form

Firma İsmi :

İlgili Kişi :

Yönetimimiz ve çalışanlarımız olarak sizlere daha iyi hizmet verebilmemiz için görüş ve değerlendirmelerinize büyük önem veriyoruz. Lütfen bu formu doldurup tarafımıza geri gönderiniz. İlginize şimdiden teşekkürler.

Derecelendirme 5 - Çok İyi 4 - İyi 3 - Orta 2 - Kötü 1 - Çok Kötü

A- Lütfen Hizmetlerimizi Değerlendiriniz		5	4	3	2	1
1	Kalitemizi değerlendirir misiniz?	☐	☐	☐	☐	☐
2	Siparişleriniz zamanında teslim ediliyor mu?	☐	☐	☐	☐	☐
3	Fiyat Politikamız sizi memnun edebiliyor mu?	☐	☐	☐	☐	☐
4	İstenen ile teslim edilen hizmeti değerlendirir misiniz?	☐	☐	☐	☐	☐
5	Satış sonrası hizmetlerimizden memnun musunuz?	☐	☐	☐	☐	☐
6	Personelimizin sizlere yaklaşımı ve iletişimi nasıldır?	☐	☐	☐	☐	☐
7	Ürün/Hizmet istediğiniz performansı gösteriyor mu?	☐	☐	☐	☐	☐
8	Ürün/Hizmet yeterli güvenlikte mi?	☐	☐	☐	☐	☐
9	Ürün/Hizmet kullanım amacınızı karşılıyor mu?	☐	☐	☐	☐	☐
10	Ürün/ Hizmet yelpazemiz firmanızın ihtiyaçlarını karşılayacak kapasitede mi?	☐	☐	☐	☐	☐
B- Diğer hususlar						
11	Acil Üretim / Servis hizmeti taleplerini karşılayabilmemiz?	☐	☐	☐	☐	☐
12	Mevkii ve hizmet olarak sizlere yakınlığımız?	☐	☐	☐	☐	☐
13	Ürün Teslim alma, teslim etme ve sevkiyatta ürünün muhafazası nasıl?	☐	☐	☐	☐	☐
C-Hizmetlerinizi genel olarak değerlendirmem gerekirse şu şekilde değerlendiririm		☐	☐	☐	☐	☐

Aşağıda verilenlerden hangisi ya da hangileri bizi seçmenizde etken oldu?

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Müşterilerimizin tavsiyesi | ☐ Karşılıklı Güven Yaklaşımı | ☐ Merkez yakınlığı |
| ☐ Hizmet anlayışı | ☐ Maliyet | ☐ Diğer |

Diğer yorum ve görüşleriniz

.....

İhtiyaç Duyduğunuz ürünleri

belirtiniz.....

Hizmetlerimizi nasıl

iyileştirebiliriz?.....

Formu dolduranın adı soyadı

Kaşe/İmza:

.....

e-mail adresi :@