




	ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ DÖKÜMANTASYONU	DOKÜMAN NO	FR-41		
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME ANKETİ	YAYIN TARİHİ	10/7/2013		
		REV. TARİHİ	8/3/2015		
		REV. NO	1		
		SAYFA NO	1		
Sayın Yetkili, Sizlere daha iyi hizmet sunabilmek amacı ile şirketimiz hakkında görüşlerinizi öğrenmek bizleri mutlu edecektir. Anketimize katılımınız için teşekkürlerimizi sunarız.					
Lütfen firmamızı aşağıda verilen tanımlara göre değerlendiriniz.					
GENEL İMAJ					
1) Güvenilirlik					
2) İletişim ve uygunsuzlukların giderilmesi					
3) Şikayetlerin geri dönüşüm hızı					
4) İsteklerin zamanında ve eksiksiz sağlanması					
5) Ulaşılabilirlik					
İDARİ KADRO					
6) Personelin bilgi düzeyi					
7) Müşteri odaklılık ve samimiyet					
8) Çalışma kolaylığı					
9)Gösterilen ilgi ve özen					
10)Çalışanlarımızın profesyonelliği					
11)Doğru bilgi aktarımı					
12)İhtiyaçlarımızın doğru algılanması					
13)Çözüm üretebilme,pratikliklik					
HİZMET KALİTESİ					
14)Hizmet kalitesi					
15)Zamanında hizmetin yapılması					
16)Karşılıklı çalışmanın verimi					
17)Hizmetin etkinliği					
Şikayet ve eleştirileriniz.					
Firmamızı başkalarına tavsiye eder misiniz?					
Memnuniyet yaratan uygulamalarımız.					
Firmamızla iş yapmaktan memnun musunuz?					
Teklif ve önerileriniz.					
KURULUŞ ADI:		İMZA			
MÜŞTERİ ADI/SOYADI:					
TARİH:					
HAZIRLAYAN			ONAYLAYAN		