



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

KURULUŞ ADI / ÜNVANI :

TARİH :

ADRES :

TELEFON-FAKS :

E-MAİL ADRESİ :

ANKETİ CEVAPLANDIRAN
(ADI VE SOYADI / ÜNVANI / E-MAİL 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 (5)	Memnunum (4)	Kararsızım (3)	Memnun Değilim (2)	Hiç Memnun Değilim (1)
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"/>
Ölçüm 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 (5)	Daha iyi (4)	Aynı (3)	Daha kötü (2)	En kötü (1)
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 eder misiniz.)

	Kesinlikle ederim (5)	Tavsiye ederim (4)	Kararsızım (3)	Tavsiye etmem (2)	Kesinlikle etmem (1)
Tavsiye etme dereceniz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. MEMNUNİYET SEVİYENİZ HAKKINDA ...

	Çok Memnunum (5)	Memnunum (4)	Kararsızım (3)	Memnun Değilim (2)	Hiç Memnun Değilim (1)
Genel memnuniyet seviyeniz % 100 üzerinden değerlendirdiğinizde kuruluşumuza kaç puan verirsiniz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

(Lütfen formu doldurduktan sonra info@sgscevre.com e-mail adresimize gönderiniz.)

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

SGS Çevre Ölçüm ve Analiz Laboratuvarları Hizmetleri Sanayi Ticaret Limited Şirketi