



MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ / CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Tarih / Date:...../...../.....

Adınız Soyadınız /Name Surname : Unvanınız/ Title :
Uzmanlık Alanınız/Professional field:.....
Çalıştığınız Kurum/ Organisation work for : İli/ Province :
Cep Tel/ Cell Phone : Telefon No/Phone No :
Doğum Tarihiniz /Date of Birth (Day/Month/Year):/...../..... e-mail :.....@.....

(Kişisel bilgilerinizi doldurmanız isteğe bağlıdır.) / (Filling of personal information is optional.)

Lütfen her sorunun karşısına "X" işareti ile önem derecesine, ve değerlendirmenizi işaretleyiniz
Kindly mark significance degree and your assessment for each question by writing "X" to related sections .

Değerlendirme: 1: Kesinlikle katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kısım katılıyorum 4: Katılıyorum 5: Kesinlikle katılıyorum
Assesment: 1: Strongly Disagree 2: Disagree 3: Partially Agree 4: Agree 5: Absolutely Agree

SORULAR / QUESTIONS		DEĞERLENDİRME ASSESSMENT					FİKRİM YOK NO IDEA
		1	2	3	4	5	
Firma Hakkında / About company							
1	Firmanız ile çalışmaktan memnunuz / I am satisfied to work with your company.						
2	Firmanız benzer hizmetler veren firmalara göre tercih ediyorum / I prefer your company to other companies give similar services						
3	Firmanız yetkililerine her an ulaşabiliyorum / I can always reach to your company executives						
Hizmet Kalitesi /Service Quality							
1	Hizmetlerinizi kaliteli ve güvenilir buluyorum / I find your services as qualified and reliable.						
2	Hizmetlerinizin çeşitliliğinden memnunuz / I satisfy with diversity of your services						
3	Hizmetlerinizin firmamıza katma değer kattığını düşünüyorum / I think that your services provide an added value to our company.						
4	Hizmetin planlandığı zamanda gerçekleşmesine önem veriliyor / It is paid attention to conduct service in planned time.						
5	Sertifikalarımız zamanında geliyor / Certificates come on time.						
6	Sertifikalarımız doğru geliyor / Certificates comes as correct.						
7	Faturalarımız doğru olarak ulaştırılıyor / Invoices are transported as correct						
8	Faturalarımız zamanında ulaştırılıyor / Invoices are transported on time						
Satış Pazarlama Faaliyetlerimiz / Saling and Marketing Activities							
1	Bize geri dönme sürenizi tatmin edici buluyorum / I find your feedback time as satisfying.						
2	Hizmetleriniz ilgili bilgilendirmeyi yeterli buluyorum / I find your notification related with your services as sufficient						
3	Teklifinizi zamanında alabiliyorum / I receive your offer on time						
4	Teklifinizin içeriği ihtiyaçlarımı karşılıyor / Content of offer corresponds to my requirements						
5	Pazarlama Bölümü Çalışanlarının tutumlarından memnunuz / I am happy with attitudes of Marketing Department Personnel						
6	Müşteri şikayetleri ile ilgili tatmin edici cevapları, zamanında alabiliyorum / I receive satisfying replies related with customer complaints on time.						
7	Hizmetleriniz ilgili faaliyetlerin ve tanıtımların yeterli olduğunu düşünüyorum / I think that activities and promotions related with services are sufficient						
8	Tanıtıcı materyallerinizin eğitici ve hatırlatıcı olduğunu düşünüyorum / I think that promotional materials are educational and evocative						
9	Pazarlama Bölümünün ziyaretlerini yeterli buluyorum / I find that visits of marketing department is sufficient						
10	Teklif ve Sözleşmelerim doğru olarak elime ulaşıyor / Offer and Agreements are transported to me correctly.						
DENETÇİ HAKKINDA /ABOUT AUDITOR							
1	Denetçi/lerin hazırlıklı olduğunu düşünüyorum / I think that auditor/s are prepared.						
2	Denetçi/lerin yaklaşımını olumlu buluyorum / I find the approaches of auditor/s are positive						
3	Denetçi/lerin zamanı iyi kullandıklarını düşünüyorum / I think that auditor/s uses their time well.						
4	Denetçi/lerin konuya hakimiyetini yeterli buluyorum / I find that auditor/s have a sufficient comprehensive knowledge of subject						
5	Denetçi/lerin kendi arasında uyumlu olduğunu düşünüyorum / I think that auditor/s get on with eachother						
6	Denetçi/lerin açık konuşmasını ve iletişim becerisini başarılı buluyorum / I find that communication skill and frankly speaking of auditor/s are successfull.						
7	Denetçi/lerin davranış/ nezaketinin memnun edici olduğunu düşünüyorum / I think that auditor/s' behaviour/courtesy are satisfying.						
8	Denetim raporlarımız zamanında geliyor / Auditor reports come on time						
Varsa önerileriniz /Suggestions if present;							

Lütfen anketin doldurarak, +49 89 99013682 numarasına fakslamanızı rica ederiz / Please fill the survey and fax to +49 89 99013682 phone number.