



MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

FİRMA İSMİ :
FİRMA FAALİYET ALANI :
ADRES :
TEL/FAKS :
ANKETİ DOLDURANIN ADI-SOYADI UNVANI :
ANKETİN DOLDURULDUĞU TARİH :
ANKETİ DOLDURANIN İMZASI :

Belirteceğiniz eleştiri ve öneriler gelecekte sizlere daha kaliteli hizmet sunmamızı sağlayacaktır. Bu nedenle formu içtenlikle ve önemseyerek doldurmanızı ve bizlere göndermenizi bekliyoruz.

1. GRUP SORULAR (Boğaziçi Üniversitesi Çevre Analizleri Laboratuvarı)

| | |
|----|---|
| 1. | Nasıl tanıdınız? <input type="checkbox"/> Tavsiye üzerine <input type="checkbox"/> Fuardan <input type="checkbox"/> Medyadan <input type="checkbox"/> Kataloğunuzdan <input type="checkbox"/> Web sitenizden |
| 2. | Tercih nedeniniz hangisidir? <input type="checkbox"/> 1 Kalite <input type="checkbox"/> 2 Fiyat <input type="checkbox"/> 3 Termin süresi <input type="checkbox"/> Yalnız 1 <input type="checkbox"/> Yalnız 2 <input type="checkbox"/> Yalnız 3 <input type="checkbox"/> 1-2 <input type="checkbox"/> 2-3 <input type="checkbox"/> 1-3 <input type="checkbox"/> 1-2-3 |
| 3. | Hiç ziyaret ettiniz mi? <input type="checkbox"/> Evet çok defa <input type="checkbox"/> Birkaç defa <input type="checkbox"/> Hayır |

2. GRUP SORULAR

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|-------|-------------|-------|-----------------|
| Kesinlikle hayır | Hayır | Kısmen Evet | Evett | Kesinlikle evet |

1 ile 5 arasında bir şıkkı işaretleyin

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---|---|
| 1. | | | | | |
| 2. | | | | | |
| 3. | | | | | |
| 4. | | | | | |
| 5. | | | | | |
| 6. | | | | | |
| 7. | | | | | |
| 8. | | | | | |
| 9. | | | | | |
| 10. | | | | | |
| 11. | | | | | |
| 12. | | | | | |
| 13. | | | | | |
| 14. | | | | | |

Lütfen diğer görüş ve önerilerinizi belirtiniz.

Değerlendirmeler (Çevre Analizleri Laboratuvarı tarafından doldurulacaktır)

Müşteri memnuniyeti anketindeki herhangi bir soru 3 veya daha altı bir puan almış ise bu şikayet kabul edilir ve Çevre Analizleri Laboratuvarı tarafından **FR-08.03 Müşteri Şikayet Kayıt Formu**'na kaydedilir, değerlendirme yapıldıktan sonra sizinle iletişime geçilerek bilgi verilir.