



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜM ANKET FORMU

ANKETİ CEVAPLAYAN ADI SOYADI :
ANKETİ CEVAPLAYAN FİRMA İSMİ :
TARİH :

Değerli Müşterimiz,
Bu anket formu “Müşteri Memnuniyetini” ölçmek ve birlikte çalıştığımız şirket, kuruluş ve kişilerin ESKON hakkındaki görüşlerini alarak ESKON Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini sürekli iyileştirmek amacıyla düzenlenmiştir. Anketteki sorular seçmeli şekilde düzenlenmiştir. Soruları cevaplarken sizin düşüncenizi en iyi yansıtacak maddeyi işaretlemenizi açık uçlu sorularda ise formun sonunda yer alan açıklama kısmını kullanmanızı rica ederiz.

1. ESKON ismi size ne ifade ediyor?

- a) Çok olumlu
- b) Olumlu
- c) Vasat
- d) Olumsuz
- e) Çok olumsuz

2. Yapmış olduğunuz başvurularınıza cevap verilme süresini nasıl buluyorsunuz?

- a) Çok hızlı
- b) Hızlı
- c) Vasat
- d) Yavaş
- e) Çok yavaş

3. Telefonda karşınıza çıkan sorumlu sorularınıza yeterli cevap verebiliyor mu?

- a) Her zaman
- b) Genellikle
- c) Bazen
- d) Kısmen
- e) Hiçbir zaman

4. ESKON’u aradığınızda size cevap verecek bilgi ve yetkiye sahip personel bulabiliyor musunuz?

- a) Her zaman buluyorum
- b) Evet çoğunlukla buluyorum.
- c) Bazen buluyorum.
- d) Çoğunlukla bulamıyorum.
- e) Personeliniz yetersiz ve ilgisiz.

5. Personelimizin firmanızı ne düzeyde tanıdığını düşünüyorsunuz?

- a) Çok iyi



- b) İyi
- c) Orta
- d) Az
- e) Çok az

6. Personelimizin firmanıza karşı tavrını nasıl değerlendirirsiniz?

- a) Çok iyi
- b) İyi
- c) Vasat
- d) Kötü
- e) Çok kötü

7. Personelimizin verdiğimiz hizmet/ürün hakkındaki bilgileri ne düzeydedir?

- a) Çok iyi
- b) İyi
- c) Normal
- d) Kötü
- e) Çok kötü

8. Satın almış olduğunuz hizmetin/ürünün kalitesini nasıl değerlendiriyorsunuz?

- a) Çok iyi
- b) İyi
- c) Vasat
- d) Kötü
- e) Çok kötü

9. ESKON fiyatlarını pazar ile karşılaştırdığımızda nasıl buluyorsunuz?

- a) Çok iyi
- b) İyi
- c) Orta
- d) Yüksek
- e) Çok yüksek

10. ESKON termin tarihlerini nasıl buluyorsunuz?

- a) Çok hızlı
- b) Hızlı
- c) Vasat
- d) Yavaş
- e) Çok yavaş

11. ESKON hizmet/satış sonrası servisini nasıl değerlendirirsiniz?

- a) Çok iyi
- b) İyi
- c) Vasat
- d) Kötü
- e) Çok kötü



12. Şikâyetlerinizi firmamıza iletmeniz durumunda şikâyetlerinizin ölçülmesi, analiz ve sonuçların değerlendirilmesini nasıl buluyorsunuz?

- a) Çok iyi
- b) İyi
- c) Normal
- d) Kötü
- e) Çok kötü

13. Bugüne kadar yaşadıklarınız çerçevesinde ESKON ile ilişkilerinizi nasıl değerlendirirsiniz?

- a) Çok iyi
- b) İyi
- c) Vasat
- d) Kötü
- e) Çok kötü

14. Ek Bilgi / Açıklama:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

İlginiz ve vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz.