

 BLUEFORCE YOU SUPPORT. WE GO TOGETHER.	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ÖLÇÜM ANKETİ	Doküman No Document No	FR-28
		Yayın Tarihi Issued Date	09.03.2012
		Rev. No/ Tarih Rev Date	03-12.09.2025

Değerli müşterimiz sizlere sunulan hizmet kalitesini arttırmak adına aşağıdaki anketimizi cevaplamanızı rica ederiz. Sizlere sunulan ürün ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla hazırlanan bu anket, ISO 10002:2018 müşteri memnuniyeti ve şikayet yönetim sistemi gerekliliklerine uygun olarak hazırlanmıştır. Anket sonuçları, müşteri beklentilerini anlamak, şikayetleri önleyici faaliyetleri planlamak ve hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek için kullanılacaktır.

Değerlendirme Kriterleri	5 Çok iyi	4 İyi	3 Orta	2 Kötü	1 Çok Kötü
1. İletişim kuracağınız kişiye ulaşma süresi hakkındaki görüşleriniz					
2. Teklif isteklerinizin cevaplandırılma süresi hakkındaki görüşleriniz					
3. Fiyatlandırma politikamız hakkındaki görüşleriniz					
4. Acil isteklerinizin yerine getirilmesi hakkındaki görüşleriniz					
5. Ürün kalitemiz konusundaki düşünceniz					
6.Ürünün paketlenmesi hakkındaki görüşleriniz					
7.Ürünün teslim edilme anındaki ergonomik kolaylığı hakkındaki düşünceleriniz					
8. Teslim sürelerimiz hakkındaki görüşleriniz					
9. Şikayetlerinizin cevaplandırılma ve çözülmesi konusunda düşünceniz					
10. Kuruluşumuz personelinin teknik yeterliliği hakkındaki görüşleriniz					
11.Kuruluşumuz personelinin tutumları hakkındaki görüşleriniz					
12. Satış sonrası teknik destek hizmetlerimizin yeterliliği hakkındaki görüşleriniz					
13. Faturalarınızın hatasız, düzgün gönderilmesi konusundaki düşünceleriniz					
14. Tahsilat ve ödeme koşulları hakkındaki düşünceniz					
15. Kuruluşumuz ile çalışma memnuniyetiniz					
16. Kuruluşumuzun müşteri geri bildirimlerinizi, önerilerinizi ve şikayetlerinizi ne kadar etkin değerlendirdiğini düşünüyorsunuz?					
Varsa görüş, öneri ve şikayetleriniz; ISO 10002 müşteri şikayet yönetim sistemi kapsamında kayıt altına alınacak ve düzenli analiz edilerek çözüm süreçleri oluşturulacaktır.					
Firma Adı:	Yetkili Kişi Ad-Soyad/İmza:				