



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

Form No	FR.709.02
Rev No	02
Rev Tarihi	11.07.2023
Yayın Tarihi	01.01.2018

FORMU DOLDURAN KİŞİ / KURUM BİLGİLERİ

Firma Adı / İli			
Adınız Soyadınız /Göreviniz			
Telefon		E-mail	
ONAY'dan nasıl haberdar oldunuz?			
ONAY'İ tercih sebebiniz	Güvenirlilik <input type="checkbox"/> HizmetKalitesi <input type="checkbox"/> Fiyat <input type="checkbox"/> Zorunluluk <input type="checkbox"/> Diğer:		
ONAY ile ne kadar zamandır çalışmaktasınız?	0-1 yıl <input type="checkbox"/> 1-3 yıl <input type="checkbox"/> 3-5 yıl <input type="checkbox"/> 5 yıldan fazla <input type="checkbox"/>		

Değerli Müşterimiz,
Onay Çevre Laboratuvarı'ndan aldığınız hizmeti değerlendirmek, memnuniyetinizin, ihtiyaçlarınızın belirlenmesi ve karşılanması amacı ile hazırladığımız bu çalışmaya vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Rapor No:.....

Anket Doldurma Tarihi:.....

1. Kesinlikle katılmıyorum
2. Katılmıyorum
3. Kararsızım
4. Katılıyorum
5. Kesinlikle katılıyorum

SATIŞ HİZMETLERİ - TEKLİF

	1	2	3	4	5
Teklif taleplerine dönüş yapma süresi memnuniyet vericidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sunulan hizmet ayrıntılı bir biçimde ifade edilmiştir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sunulan hizmet kapsamındaki tüm parametreler ayrıntılı olarak fiyatlandırılmıştır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ticari koşullar (ödemeyeşartları, itirazsüresi vb.) iyi anlatılmıştır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ÖLÇÜM - NUMUNE ALIMI PLANLANMASI

	1	2	3	4	5
Kaynak tespiti doğru yapılmıştır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ölçüm/Numune alma zamanlaması yeterli bir süre önce tarafıma bildirilmiştir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ölçüm/Numune almaya planlanan zamanda başlanmıştır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ÖLÇÜM / NUMUNE ALMA SÜRECİ

	1	2	3	4	5
Ölçüm/Numune alma personeliniz kılık kıyafet, araç vb. Konularda özenli ve profesyonel bir izlenim vermiştir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yerinde ölçümler ve numune alımı sırasında personeliniz yeterli cihaz donanımına sahiptir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

RAPORLAR

	1	2	3	4	5
Raporlar beklenen sürede tarafıma iletilmiştir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raporlar yeterince anlaşılırdır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raporlar içerik bakımından beklentilerimizi karşılamıştır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MÜŞTERİ HİZMETLERİ

	1	2	3	4	5
Gerektiğinde yetkililer ile görüşme olanağı vardır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Firma personeli talep ettiğimiz bilgileri zamanında ve yeterli biçimde vermiştir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personelin yaklaşımı ve tutumu olumludur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personeliniz, firmamızın elemanları ile koordineli çalışmıştır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
İnternet siteniz ihtiyaç duyduğumuz bilgilere ulaşmamız için yeterlidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kapsamınız beklentilerimizi karşılamaktadır.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Firmanızdan aldığımız hizmet kalitesi memnuniyet vericidir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Almış olduğumuz hizmeti başkalarına tavsiye ederiz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Önerileriniz ve Ekleme İstedikleriniz ;

ANKET DEĞERLENDİRME BÖLÜMÜ (Onay Çevre Laboratuvarı yetkilileri tarafından doldurulur.)