

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

Doküman No	F-0408-23
Yayın Tarihi	01.11.2012
Rev.No./Tarih	02/10.12.2018
Sayfa No	1

KURULUŞ ADI / ÜNVANI :

TARİH :

ADRES :

TELEFON-FAKS :

E-MAİL ADRESİ :

ANKETİ CEVAPLANDIRAN

(ADI VE SOYADI / ÜNVANI / E-MAİL ADRESİ VE İMZASI)

1. HİZMETİMİZİ SATINALMA TERCİHİNİZ ... (Hizmetlerimizi satın alma kriterlerinizi önem derecesine göre lütfen işaretleyiniz.)

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Hizmet kalitesi | <input type="checkbox"/> Fiyat uygunluğu | <input type="checkbox"/> Firmamızın imajı |
| <input type="checkbox"/> Hizmet çeşitliliği | <input type="checkbox"/> Ödeme koşulları | <input type="checkbox"/> Sorunlara yaklaşımı |

2. GENEL MEMNUNİYETİNİZ ... (Kuruluşumuzu aşağıdaki alanlardaki kriterler doğrultusunda değerlendiriniz.)

	Çok memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
Laboratuvar Hizmet kalitesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laboratuvar Hizmet çeşitliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hizmetin beklentilere uygunluğu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiyat uygunluğu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laboratuvarın Hizmet hakkında bilgi seviyesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kolay ulaşılabilirliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personelimizin Güler yüz, nezaket, ilgi ve dış görünümüne verdiği özen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laboratuvarımızın Söz verilen zamanda hizmetin gerçekleştirilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laboratuvar Kaliteli hizmet teslimatı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laboratuvarımızın Sorularınızın çözülme hızı ve kalitesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ödeme koşulları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gözetim ve Muayene elemanlarımızın tavır ve davranışları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. KIYASLAMA HAKKINDA ... (Aşağıdaki kriterler bazında lütfen firmamızı rakiplerimizle karşılaştırınız.)

	Çok iyi	Daha iyi	Aynı	Daha kötü	En kötü
Hizmet kalitemiz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hizmet çeşitliliğimiz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiyat uygunluğumuz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ödeme koşulları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personelin yaklaşımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorunlara yaklaşımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. TAVSİYE HAKKINDA ... (Firmamızın hizmetlerini başkalarına tavsiye eder misiniz.)

	Kesinlikle ederim	Tavsiye ederim	Kararsızım	Tavsiye etmem	Kesinlikle etmem
Tavsiye etme dereceniz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. MEMNUNİYET SEVİYENİZ HAKKINDA ...

	Çok Memnunum	Memnunum	Kararsızım	Memnun Değilim	Hiç Memnun Değilim
Genel memnuniyet seviyeniz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
% 100 üzerinden değerlendirdiğinizde kuruluşumuza kaç puan verirsiniz?%				

6. GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİNİZ ... (Ekleme istediğiniz diğer düşünceleriniz)

(Lütfen formu doldurduktan sonra 0 (242) 340 56 56 nolu faksımıza gönderiniz veya müşteri temsilcisine elden teslim ediniz...)

Ticari ilişki ve işbirliğimizin gelişimine öncülük edeceğimizi düşündüğümüz bu araştırmamıza katılarak objektif görüş ve düşüncelerinizi bizimle paylaştığınız için teşekkür ederiz.

AgriOLabEN Gıda ve Ziraî Laboratuvar Hizmetleri Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti

Zeytinlik Mah. Altınyol Arsa Koop. 7754. Sok. No:21 Altınova-ANTALYA Tel:0.242.340 60 94 pbx Faks: 0.242.340 56 56

<http://www.laben.com.tr> / info@laben.com.tr