

F.06.03 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Customer Satisfaction Survey Form)

<p>Değerli Müşterimiz; Sunulan hizmetlerin daha iyi ve kaliteli olabilmesi için Kalite ve Teknik Sistemimizi geliştirmekte bize yardımcı olacak aşağıdaki soruları cevaplamanızı rica eder, teşekkür ederiz (Our dear customer; We kindly request you to answer the following questions that will help us to improve our Quality and Technical System so that the services offered can be better and of higher quality. Thank you!)</p> <p style="text-align: right;">Genel Müdür (General Manager)</p>													
Firma Bilgileri (Company Information)													
Firma Adı/Unvanı (Company Name/Title)				Telefon (Phone)			E-mail/Website						
Anketi Yanıtlayan Firma Yetkili (Company Representative Answering the Survey)													
Ad Soyad (Name Surname)			Görevi (Position)			İmza (Signature)			Tarih (Date)				
DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ (EVALUATION CRITERIA)													
				Memnuniyet Derecesi (Satisfaction Degree)				Müşteri İçin Önemi (Importance to the Customer)					
				1. Hiç iyi değil / Hiçbir zaman (Not good at all / Never)				1. Hiç önemli değil (Not important at all)					
				2. İyi değil / Nadiren (Not good / Rarely)				2. Önemli değil (Not important)					
				3. Orta / Bazen (Moderate / Sometimes)				3. Fark etmez (Does not matter)					
				4. İyi / Sık sık (Good / Often)				4. Önemli (Important)					
				5. Çok iyi / Her zaman (Very Good / Always)				5. Çok Önemli (Very important)					
DEĞERLENDİRME (EVALUATION)				1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Hizmet Kalitesi (Service Quality)													
1.1 Hizmetimizin kalitesi (The quality of our service)													
1.2 Hizmet çeşitliliğimizin yeterliliği (The adequacy of our range of services)													
1.3 Hizmetin zamanında ve tam yapılması (Timely and complete execution of the service)													
2. İletişim (Communication)													
2.1 İletişim şekli genel olarak sizi memnun ediyor mu? (Is the communication style satisfactory to you?)													
2.2 Aradığınızda doğru kişiye ulaşabiliyor musunuz? (Can you reach the right person when you call?)													
3. Performans (Performance)													
3.1 Kontrolörümüzün davranış ve yetkinliğini nasıl buluyorsunuz? (How do you find the behavior and competence of our auditor?)													

F.06.03 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Customer Satisfaction Survey Form)

3.2 KAYOS'tan istediğiniz bilgiyi zamanında alabiliyor musunuz? (Can you get the information you want from KAYOS on time?)										
4. Fiyatlar (Prices)										
4.1 Fiyat politikamız hakkında ne düşünüyorsunuz? (What do you think of our price policy?)										
5. İstek ve Şikayetler (Requests and Complaints)										
5.1 Şikayetlerinizi nasıl karşılıyoruz? (How do we handle your complaints?)										
5.2 Acil ve özel isteklerinizi nasıl karşılıyoruz? (How do we handle your urgent and special requests?)										

<p>Bizimle çalışmaya devam etmek ister misiniz? (Would you like to continue working with us?) <input type="checkbox"/> EVET (YES) <input type="checkbox"/> HAYIR (NO)</p> <p>Bizi başka şirket veya kurumlara tavsiye eder misiniz? (Would you recommend us to other companies or institutions?) <input type="checkbox"/> EVET (YES) <input type="checkbox"/> HAYIR (NO)</p> <p>Genel memnuniyet dereceniz nedir? (What is your overall satisfaction level?) 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> (1: Bad(Kötü) - 5: Perfect(Mükemmel))</p> <p>Yukarıdakilere eklemek istediğiniz memnuniyetleriniz /şikayetleriniz veya hizmetlerimizin gelişmesini sağlayacak önerileriniz neler? (What are your satisfactions/complaints that you would like to add to the above, or what are your suggestions to improve our services?)</p> <p>Sizin için kontrol ve belgelendirme faaliyeti açısından önemli olan ne? (What is important for you in terms of Control and Certification activities?)</p>
Lütfen bu formu e-postayla gönderin (Please send this form via email): kayos@kayos.com.tr