



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

Doküman No: KY-FR-005

İlk Yayın Tarihi: 22.07.2008

Rev. No/Tarih: 03/05.07.2011

Sayfa No: 1/1

Değerli Müşterimiz ;

Hizmetlerimizin daha iyi olması için Kalite ve Teknik Sistemimizi geliştirmekte bize yardımcı olacak aşağıdaki soruları cevaplamanızı rica eder, teşekkür ederiz.

MÜŞTERİ / FİRMA BİLGİLERİ

MÜŞTERİ / FİRMA ADI / UNVANI	TELEFON	E-MAİL / WEB ADRESİ

MERKEZİMİZ TARAFINDAN YAPILAN ANALİZLER İÇİN NUMUNE TÜRLERİ

- Benzin Yakıt Nafta Fuel Oil Gazyağı Motorin Otobiodizel Yakıtbiodizel
 Jet Yakıtı Denizcilik Yakıtı

ANKETİ YANITLAYAN FİRMA YETKİLİSİNİN

ADI SOYADI	ÜNVANI	İMZA	TARİH

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	MEMNUNİYET DEREJESİ	MÜŞTERİ İÇİN ÖNEMİ
	1. Hiç iyi değil/ Hiçbir zaman	I. Hiç önemli değil
2. İyi değil / Nadiren	II. Önemli değil	
3. Orta / Bazen	III. Fark etmez	
4. İyi / Sık sık	IV. Önemli	
5. Çok iyi / Her zaman	V. Çok önemli	

DEĞERLENDİRME	1	2	3	4	5	I	II	III	IV	V
1. HİZMET KALİTESİ										
1.1 Hizmetimizin kalitesi										
1.2 Hizmet çeşitliliğimizin yeterliliği										
1.3 Hizmetin zamanında ve tam yapılması										
1.4 Evrak düzenliliği										
2. İLETİŞİM										
2.1 İletişim şekli genel olarak sizi memnun ediyor mu?										
2.2 İlgili kişiyle iletişim kurabiliyor musunuz?										
2.3.Bilginin geri dönüşü ve hızı										
3. PERFORMANS										
3.1 Performansımızı nasıl buluyorsunuz?										
3.2 Sonuçlarınızı zamanında alabiliyor musunuz?										
4. FİYATLARLAR										
4.1 Genel fiyat politikamız										
5. İSTEK ve ŞİKAYETLER										
5.1 Şikayetlerinizi nasıl karşılıyoruz?										
5.2 Acil ve Özel isteklerinizi nasıl karşılıyoruz?										

- Bizimle çalışmaya devam etmek ister misiniz? EVET HAYIR
 Bizi müşterilerinize veya başka firma ya da kuruma tavsiye eder misiniz? EVET HAYIR
 Yukarıdakilere eklemek istediğiniz memnuniyetleriniz /şikayetleriniz veya merkez hizmetlerinin gelişmesini sağlayacak önerileriniz nelerdir?

NOT: ANKET FORMUNU DOLDURARAK (0462) 325 32 81 NO'LU FAX'IMIZA GÖNDERMENİZİ RİCA EDERİZ.

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
PROF. DR. SAADETTİN GÜNER YAKIT UYGULAMA ve ARAŞTIRMA MERKEZİ
61080 TRABZON/TÜRKİYE
TEL: (0462) 377 42 10