

**F.10. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ  
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME ANKETİ**

Tarih:...../...../.....

| Puanlama    |                                                                              | 10                     | 8           | 6                  | 4            | 2                    |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|--------------------|--------------|----------------------|
| Firma Adı : |                                                                              | Kesinlikle katılıyorum | Katılıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılmıyorum | Bir Fikir edinemedim |
| 1           | Ölçüm öncesi hazırlıklar ile ilgili yeterli bilgi verildi mi ?               |                        |             |                    |              |                      |
| 2           | Ölçüm tarihi belirleme konusunda hızlı davranıldı mı?                        |                        |             |                    |              |                      |
| 3           | Ölçüm noktalarındaki ölçüm yerlerinin yeri konusunda bilgi verildi mi?       |                        |             |                    |              |                      |
| 4           | İletişim etkin bir şekilde sağlanmakta mı ?                                  |                        |             |                    |              |                      |
| 5           | Firmamız beklentilerini hızlı ve doğru bir şekilde karşılanıyor mu ?         |                        |             |                    |              |                      |
| 6           | Ölçümü yapan kişi yeterli bilgi ve donanıma sahip mi ?                       |                        |             |                    |              |                      |
| 7           | Ölçüm süreci boyunca tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine riayet edildi mi ?   |                        |             |                    |              |                      |
| 8           | Ölçümlerin doğruluğuna güveniyor musunuz ?                                   |                        |             |                    |              |                      |
| 9           | Raporlama için gerekli doküman temini konusunda yeterince bilgi verildi mi ? |                        |             |                    |              |                      |
| 10          | Ölçüm sonuç raporları zamanında ve onaylı teslim ediliyor mu ?               |                        |             |                    |              |                      |

**Yerine Getirilemeyen Hususlar:**

**Beklentileriniz:**

**Önerileriniz:**

**FİRMA ONAYI**

**MÜŞTERİ ONAYI**

"Müşteri Memnuniyeti Formu" nu doldurup tarafımıza iletmenizden dolayı sizlere teşekkür ederiz. Bu anket ile, firmamızın hizmet kalitesini arttırmak ve söz konusu hizmetleri almakta olan siz müşterilerimizin memnuniyet algılarının ölçülmesi ve değerlendirilmesi amaçlanmıştır.