

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ</b>	DÖKÜMAN KODU	KG.FRM.08
		HAZIRLANMA TARİHİ	22.08.2017
		REVİZYON TARİHİ	-
		REVİZYON NO	0

TARİH				
MÜŞTERİ FİRMA ADI				
İLGİLİ KİŞİ			GÖREVİ	
ADRES				
TELEFON		FAX		E-MAİL

Değerli Müşterimiz;  
Elinizdeki form, verdiğimiz hizmetlerden yararlanan sizlerin daha iyi kalitede hizmet almanız ve ihtiyaçlarınızı daha iyi anlayarak cevap vermemiz için hazırlanmıştır. Vereceğiniz bilgiler verdiğimiz hizmet kalitesinin artırılması ve firmamızın gelişimine yardımcı olacaktır. Zaman ayırarak yapacağınız katkıdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

**DEĞERLENDİRME FAKTÖRLERİ**

5: ÇOK İYİ	4: İYİ	3: ORTA	2: YETERSİZ	1: KÖTÜ					
<b>İLETİŞİM DEĞERLENDİRMESİ</b>			<b>DEĞERLENDİRMENİZ</b>						
			5	4	3	2	1		
1. PETROPOL A.Ş. yetkilileri ile iletişim kolaylığı									
2. İletişim sırasında personelin tutum ve ilgisi									
3. Müşteriyi bilgilendirmenin etkili ve zamanında yapılması									
<b>ÜRÜN DEĞERLENDİRMESİ</b>			<b>DEĞERLENDİRMENİZ</b>						
			5	4	3	2	1		
4. Piyasa şartlarına göre kalitemiz									
5. Rapiklerimize göre fiyat dengemiz									
6. Rapiklerimize göre ürünümüzü alma yeterliliği									
7. Piyasaya göre ürün verme çeşitliliğimiz									
<b>HİZMET DEĞERLENDİRMESİ</b>			<b>DEĞERLENDİRMENİZ</b>						
			5	4	3	2	1		
8. Siparişlerin eksiksiz teslimatı									
9. Siparişlerin zamanında teslimatı									
10. Satış sonrası problem ve şikayetlerinize cevap alma hızı									
11. Hizmet veren personelin bilgi ve yeterliliği									
12. Firmamız hakkındaki genel yorumunuz									
13. PETROPOL A.Ş. firması ve ürünleri hakkında bilgi edinmek için aşağıdaki hangi kaynaklardan yarlandınız?									
1. WEB SİTESİ	<input type="checkbox"/>	2. REFERANSLAR	<input type="checkbox"/>	3. BASIN	<input type="checkbox"/>	4. FUAR	<input type="checkbox"/>		
14. PETROPOL A.Ş. den ürün almanızda aşağıdakilerden hangi veya hangileri etkili olmuştur ?									
1. KALİTE	<input type="checkbox"/>	2. REFERANS	<input type="checkbox"/>	3. GÜVEN	<input type="checkbox"/>	4. FİYAT	<input type="checkbox"/>	5. AR-GE	<input type="checkbox"/>

**GENEL DEĞERLENDİRME**

Firmamızı başkalarına tavsiye edermisiniz?	Evet	Hayır
--	------	-------

Eğer cevabınız "Hayır" ise lütfen nedenini açıklayınız:

a. Lütfen değerlendirmenizi yukarıda belirtilen değerlendirme faktörlerini dikkate alarak yapınız.

b. Lütfen "DEĞERLENDİRMENİZ" bölümünü ( X ) işareti kullanarak işaretleyiniz.

c. Bu değerlendirmeye eklemek istediğiniz veya farklı değerlendirmeleriniz için ayrılan " NOT " kısmını kullanabilirsiniz.

NOT :