

	BURSA TİCARET VE SANAYİ ODASI MESLEKİ YETERLİLİK SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİ
	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli müşterimiz,

Sizlere daha iyi hizmet sunabilmek, beklenti ve önerilerinizi alabilmek amacıyla hazırlamış olduğumuz bu anket formunu doldurmanızı ve doldurduğunuz anketi bize göndermenizi rica ederiz. Doldurduğunuz anketi bdurmus@btsoevm.com eposta adresine veya 0 (224) 261 61 82 numaralı faksımıza gönderebilirsiniz. Arzu ederseniz altta yer alan adresimize doldurulmuş anketi posta ile de gönderebilirsiniz.

Saygılarımızla,

Bursa Ticaret ve Sanayi Odası Mesleki Yeterlilik Sınav ve Belgelendirme Merkezi Ltd. Şti.

DOSAB Mustafa Karaer Cd. Çiğdem 2 Sok. No:1 Osmangazi/BURSA

Tel : 0 (224) 261 61 87

Faks : 0 (224) 261 61 82

Eposta : bdurmus@btsoevm.com

SATIŞ HİZMETLERİ (TEKLİF VE ONAY AŞAMASI)		Kötü (1)	Zayıf (2)	Orta (3)	İyi (4)	Çok İyi (5)
1	Laboratuvar Personelimizin Teklif ve Taleplerinize Karşı Duyarlılığı					
2	Teklif Taleplerine Dönüş Yapma Süresi					
3	Hazırlanan Teklifin Detayı ve Fiyatlandırılması					
4	Sunulan Hizmetin Ayrıntılı Biçimde İfade Edilmesi					
5	Gerektiğinde Yetkililer İle Görüşme Olanağı					
6	İstek Ve Sorularınızla İlgili Tatmin Edici Açıklamaların Yapılması					
7	Personelin Yaklaşımı ve Tutumu					

ÖLÇÜM/ANALİZ GERÇEKLEŞTİRİLMESİ AŞAMASINDA		Kötü (1)	Zayıf (2)	Orta (3)	İyi (4)	Çok İyi (5)
8	Laboratuvarımız Talebinizi Karşılacak Yeterli Donanıma Sahip mi?					
9	Ölçüm ve Analizlerin Zamanında Yapılması					
10	Ölçüm ve Analiz Sırasında Karşılaşılan Uygunsuzlukların Size İletilmesi					
11	Varsa Ölçüm Sonuçlarına Yaptığınız İtirazların Değerlendirme Süreci					
12	Kaynak Tespitinin Doğru Yapılması					
13	Ölçümün Yeterli Bir Süre Önce Bildirilmesi					

	BURSA TİCARET VE SANAYİ ODASI MESLEKİ YETERLİLİK SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİ
	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

ÖLÇÜM/ANALİZ GERÇEKLEŞTİRİLMESİ AŞAMASINDA	Kötü (1)	Zayıf (2)	Orta (3)	İyi (4)	Çok İyi (5)
14 Teklif İçeriğinin Eksiksiz Gerçekleştirilmesi					
15 Personelimizin, Personeliniz İle Uyumu					

RAPOR TESLİMİ VE ÖLÇÜM/ANALİZ SONRASI HİZMET	Kötü (1)	Zayıf (2)	Orta (3)	İyi (4)	Çok İyi (5)
16 Ölçüm/Analiz Raporlarının Sizin Elinize Zamanında Ulaşımı					
17 Laboratuvarımız Tarafından Hazırlanan Rapor Formatı İsteklerinizi Karşılıyor mu?					
18 İstek ve Sorularınızla İlgili Tatmin Edici Açıklamaların Yapılması					
19 Faturaların ve Benzeri Evrakların Size Tam ve Doğru Ulaşımı					

GENEL	Kötü (1)	Zayıf (2)	Orta (3)	İyi (4)	Çok İyi (5)
20 İlgili Kişilere Ulaşım Kolaylığı					
21 Verilen Taahhütlerin ve İşlerin Zamanında Yerine Getirilmesi					
22 Şikayetlerin İncelenip, Değerlendirilmesi ve Problemin Çözüm Hızı					
23 Verilen Hizmetin Kalitesi ve Çeşitliliği					
24 Çabukluk, Yardımseverlik, Yerine Getirilecek İşin Takibi, Güleryüz ve İlgisi					
25 Güvenilirlik, Dürüstlük, Tarafsızlık, Gizlilik, Her Türlü Baskılardan Bağımsızlık					
26 Teknik Yeterlilik, Yenilenen Standartlar, Mevzuatlar ve Gelişmeler Konusunda Bilgilendirme					

Belirtmek İstedığınız Diğer Öneri ve Düşünceleriniz:		
Firma Adı :		Firma Adresi :
Telefon :	Eposta :	Tarih :
Aldığınız Hizmet Kapsamı :		
Anketi Dolduran Yetkili :		