	BÖLÜM : KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ	DOKÜMAN NUMARASI YS – MA – 01	
	KONU : MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARAŞTIRMA ANKETİ	REV / TARİH 01 / 06.19	SAYFA NO 1 / 2

DEĞERLENDİRMELERİNİZ	ÇOK İYİ	İYİ	YETERLİ	YETERSİZ	ÇOK YETERSİZ
1) ŞİRKET İMAJI					
• Güvenilirlik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) SATIŞ/PAZARLAMA					
• Satış ve pazarlama faaliyetleri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Taleplere zamanında ve eksiksiz cevap verilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Satış sonrası verilen hizmetler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) ÜRÜNLER					
• Teknik şartnamelere uygun üretim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fiyat kalite performansı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Yenilikler /ürünler hakkında bilgilendirme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) LOJİSTİK					
• İhtiyaç, istek ve şikayetlere gösterilen duyarlılık	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Teklif / sipariş taleplerine uyum süreleri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Terminlere uyum / teslimat performansı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ambalaj	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) PERFORMANS					
• Ticari şartlar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Taleplere çözüm getirilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Esneklik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Genel Olarak Firmamızdan Memnuniyetimize kaç puan verirsiniz 1- Çok Kötü, 5- Çok İyi

1 2 3 4 5

7) ERCİYES ÇELİK HALAT'I NASIL TANIDINIZ?


tavsiye fuar önceki alımlar
 katalog pazarlama faaliyetleri İnternet
 ürünleri görerek reklam diğer (.....)

8) ERCİYES ÇELİK HALAT DIŞINDA ÜRÜNLERİNİ SATTIĞINIZ/ KULLANDIĞINIZ FİRMA SAYISI

0 1 2 3 4

9) ÜRÜN PORTFÖYÜMÜZDEKİ ÜRÜNLERDEN HANGİLERİNİ SATIYORSUNUZ/ KULLANIYORSUNUZ?

Endüstriyel çelik halat ACSR Monotron
 Yaylık Tel Patentli Tel

	BÖLÜM : KALİTE YÖNETİM SİSTEMLERİ	DOKÜMAN NUMARASI YS – MA – 01	
	KONU : MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ ARAŞTIRMA ANKETİ	REV / TARİH 01 / 06.19	SAYFA NO 2 / 2

10) BİZDEN BEKLEDİĞİNİZ YENİ ÜRÜNLER NELERDİR?

11) ERCİYES ÇELİK HALAT ÜRÜNLERİ VE HİZMETLERİ HAKKINDA GÖRÜŞ, ELEŞTİRİ VE ÖNERİLERİNİZ NELERDİR?

FİRMA ADI	
DEĞERLENDİREN KİŞİ ve ÜNVANI	