



ŞİKAYET SONRASI MEMNUNİYET ÖLÇÜM FORMU

DOKÜMAN NO	YAYIN TARİHİ	REV.NO	REV.TARİHİ	SAYFA NO
FR.MY.005	01.01.2020	00	-	1 / 2

TARİH:

FİRMA İSMİ :

ANKETİ DOLDURANIN BÖLÜMÜ:

ANKETİ DOLDURANIN ADI-SOYADI / İMZASI:

ANKETİ DOLDURMA ŞEKLİ:

ŞİKAYETİN KONUSU:

Tel/Fax:

Adresi:

E.Mail:

Değerli Müşterimiz,

Bu ankette amacımız Firmamızın TS EN ISO 10002 Standardının kapsamında tarafınızca yapılan şikayetlerle ilgili olarak şikayetin başlangıcından sonuçlanana kadar her aşamada memnuniyetinizi ölçmek ve söz konusu şikayetlerin tekrarlanmamasını sağlamaktır.

BU FORMU DOLDURUP EN KISA ZAMANDA TARAFİMİZE İLETMENİZİ ÖNEMLERİCA EDERİZ.

	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	YETERSİZ	ÇOK YETERSİZ
1.ŞİKAYETİNİZİN ALINDIĞI İLE İLGİLİ ANINDA YETKİLİNİN SİZE DÖNÜŞ SÜRESİ YETERLİ Mİ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.ŞİKAYETLE İLGİLİ PERSONELE ULAŞABİLİRLİK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.SÖZKONUSU ŞİKAYETİNİZ İLE İLGİLENEN PERSONELİMİZİN SİZE GÖRE YETERLİLİĞİ ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.PERSONELİMİZİN ŞİKAYETE KARŞI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



ŞİKAYET SONRASI MEMNUNİYET ÖLÇÜM FORMU

DOKÜMAN NO	YAYIN TARİHİ	REV.NO	REV.TARİHİ	SAYFA NO
FR.MY.005	01.01.2020	00	-	2 / 2

YAKLAŞIMI ve İLETİŞİM BİLGİSİ ?	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	YETERSİZ	ÇOK YETERSİZ
5.ŞİKAYETİ ÇÖZMEK İÇİN GÖSTERİLEN İLGİ/ALAKA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.ŞİKAYETİN ÇÖZÜM SÜRESİ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.ŞİKAYETİN ÇÖZÜM SÜRECİ BOYUNCA ARA BİLGİLENDİRME YETERLİLİĞİ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.MÜŞTERİ İSTEĞİ DOĞRULTUSUNDA ÇÖZÜM ÜRETME YAKLAŞIMI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.AYNI SORUNUN TEKRARLANMAMASI İÇİN ALINAN ÖNLEMLER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.ŞİKAYETİN MEMNUNİYETE DÖNÜŞÜP DÖNÜŞMEDİĞİNİN TAKİB EDİLMESİ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.ŞİKAYETİN ÇÖZÜMÜ SONUCU MEMNUNİYETİNİZ ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VARSA ÖNERİ ve TAVSİYELERİNİZ: