



## Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

Değerli müşterimiz,

YLDZ Laboratuvar Hizmetleri Tic. A.Ş.-Antalya Şubesi olarak sizlerin beklentilerini öğrenebilmek ve daha iyi bir hizmet vermek için aşağıda size sunmuş olduğumuz anketi doldurmanızı ve görüşlerinizi bizimle paylaşmanızı önemle rica ederiz.

Firma Adı	
Faaliyet Alanı	
Ad Soyadınız	
Görev	
Telefon	
Tarih	

Memnuniyet Derecesi  
1-Hiç iyi değil/ Hiçbir zaman  
2-İyi değil / Nadiren  
3-Orta / Bazen  
4-İyi / Sık sık  
5-Çok iyi / Her zaman

A- GENEL		Memnuniyet Derecesi				
		1	2	3	4	5
1	Taleplerinize ve sorularınıza kısa sürede, doğru ve yeterli cevap verilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Hizmetlerimizde tarafsızlık ve gizlilik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Çalışanlarımızın teknik yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Laboratuvar yetkililerine istenildiği zaman ulaşılması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Fiyat politikası	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Faturalama ve ödeme işlemlerinin kolaylığı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Hizmetlerimiz ile ilgili tanıtım faaliyetlerinin yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B- HİZMETLERİMİZ		Memnuniyet Derecesi				
		1	2	3	4	5
1	Teklif gönderilme hızı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Örnek gönderme ve numune kabul işlemleri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Raporların anlaşılır ve yeterli olması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Sonuçların doğruluğu ve güvenilirliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Raporların ulaştırılma hızı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Rapor tesliminden sonra verilen teknik desteğin yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Taleplerinizin zamanında yerine getirilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C- MÜŞTERİ BAĞLILIĞI		Memnuniyet Derecesi				
		1	2	3	4	5
1	Analiz hizmeti almak istediğinizde laboratuvarımızı ne ölçüde tercih edersiniz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Bizi başka firmalara ne ölçüde tavsiye edersiniz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Laboratuvarımızla çalışmaktan ne kadar memnunsunuz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D- AŞAĞIDAKİ KONULARDA DÜŞÜNCELERİNİZ NELERDİR?						
1	Kapsama alınmasını istediğiniz hizmetler nelerdir?					
2	Size daha iyi hizmet verebilmemiz için bizlere sunacağınız başka önerileriniz ve eleştirileriniz nelerdir?					

Değerlendirmeleriniz için teşekkür eder, saygılarımızı sunarız.

YLDZ LABORATUVAR HİZMETLERİ TİC. A.Ş.-ANTALYA ŞUBESİ  
Organize Sanayi Bölgesi 1.Kısım 4.Cadde No:6 Döşemealtı / Antalya

Tel: + 90 242 2802020 Fax: + 90 242 2802021 Email: info@yldzlab.com.tr