**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU**

**Değerli müşterimiz;**



**BETALAB LABORATUVARLAR GRUBU TS EN ISO/IEC 17025**

Sizlere daha iyi hizmet sunabilmek, beklenti ve önerilerinizi ölçebilmek amacıyla hazırlamış olduğumuz bu formu doldurmanızı, mail, faks, posta ile adresimize göndermenizi veya elden teslim etmenizi rica ederiz. Saygılarımızla,

|  |  |
| --- | --- |
| **Tarih:** |  |
| **Firma Adı:** |  |
| **Formu dolduran kişi/Görevi:** |  |
| **Adres:** |  |
| **Tel/Fax/E-mail:** |  |
| **İmza:** |  |

Diğer (……….) 

Tavsiye 

Ziyaret 

İnternet Arama Siteleri 

**LABORATUVARIMIZI NASIL DUYDUNUZ?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SORULAR** | | Çok memnunum (10) | Memnunum (8) | Orta derece memnunum (6) | Memnun değilim (2) | Hiç memnun değilim (0) |
| **1** | Firmamız ile çalışmaktan memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
| **2** | Hizmetlerimizi kaliteli ve güvenilir buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| **3** | Firmamız yetkililerine rahatça ulaşabiliyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| **4** | Fiyat politikamızdan memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
| **5** | Hizmetlerimiz ile ilgili bilgilendirmeyi doğru ve yeterli buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| **6** | Teklifimizi zamanında alabiliyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| **7** | Teklifimizin içeriğini anlaşılır buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| **8** | Firmamızın tarafsızlık politikası ve uygulamalarından memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
| **9** | Analiz raporları zamanında geliyor mu? |  |  |  |  |  |
| **10** | Firmamız çalışanlarının teknik yeterliliğinden memnun musunuz? |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ÖNERİLER/YORUMLAR** |
|  |
| Yukarıda yapılan anket sonucunda; Toplam puan: |
| Değerlendirme tarihi:  Müşteriyle görüşülmesine gerek var mı? (Kalite Departmanı) Evet  Hayır   Düzeltici Faaliyet açılmasına gerek var mı? Evet  Hayır   Değerlendirme yapan / İmza:  **Not: Açık bir şikayet olmamasına rağmen, 60 puan altında kalan anketleri dolduran müşteriler ile mutlaka görüşülür. Düzeltici Faaliyet kararı, müşteri ile yapılan görüşme sonrası başlatılır.** |

F-P.8.6-02 /04-23.02.2023 Yayın Tarihi:05.08.2019 Sayfa No 1 / 1