

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU**Değerli müşterimiz:**

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:	

LABORATUVARIMIZI NASIL DUYDUNUZ?

İnternet Arama Siteleri ☐ Ziyaret ☐ Tavsiye ☐ Diğer (.....) ☐

	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 ☐

Düzeltilici 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.