****

**ER-EL MAKİNA YEDEK PARÇA İML. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. – MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ 2020**

Formun Üstü

**\* 1. Firmamızın genel olarak sunmuş olduğu hizmeti nasıl buluyorsunuz?**

 5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 2. Telefonda sizlerle iletişime geçen personelimizin yaklaşımından , bekletme süresi ve konu hakkındaki bilgisinden memnun musunuz?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 3. Yapmış olduğunuz taleplere cevap verme süresini ve sunulan alternatif çözümleri nasıl buluyorsunuz?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 4. Tarafınıza teklif gönderme süremizi ve içeriğini değerlendirir misiniz?**

 5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 5. Ürünün sizlere teslim edilmesine kadar geçen süreyi ve ürün teslimi konusunda tarafınıza verilen bilgiyi değerlendirir misiniz?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 6. Ürün çeşitlerimiz ve özellikleri talebinizi karşılıyor mu?**

 5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 7. Ürün hizmet ve ambalaj kalitesini nasıl buluyorsunuz?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 8. Ürün etiket ve tanımlamaları ile birlikte sizlere sunulan döküman , bilgi , katalog ve kullanma klavuzu gibi kaynaklar yeterli ve açıklayıcı mı?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 9. İhtiyaçlarınıza yönelik soru ve sorunlarınıza karşın üretilen alternetif çözümler ve ürünler sizin için faydalı oluyor mu?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 10. Teknik konulardaki sorularınız konusunda aradığınız kişiye ulaşımınız kolay oluyor mu?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 11. Sorularınız - sorunlarınız karşısında personelimizin bilgisi , çözüm yaklaşımı ve sizlerle olan iletişimini değerlendirir misiniz?**

 5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 12. Siparişlerinizin zamanında teslimatı ve (ürün stok yok ise) verilen termin süresi uygunluğunu değerlendirir misiniz?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 13. Ürün fiyatlarını pazar ile karşılaştırdığınızda nasıl buluyorsunuz?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 14. Faturalarınızın doğru ve eksiksiz olarak zamanında tarafınıza ulaşmasını nasıl değerlendirirsiniz?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 15. Şikayet ve taleplerinize gösterilen yaklaşımı değerlendirir misiniz?**

 5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 16. Katalog - numune veya diğer taleplerinizin hızlı ve tam olarak karşılanması?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

**\* 17. Web sitemizden yeterli bilgi edinebiliyor musunuz?**

5 (Çok iyi) , 4 (İyi) , 3 (Orta) , 2 (Kötü) , 1 (Çok kötü)

5

4

3

2

1

 Formun Altı

***Diğer Görüş ve Önerileriniz..***

*Bu anketi tarafımıza iletmenizi arz eder , Desteğiniz için teşekkür ederiz..*

Diğerdddds