|  |  |
| --- | --- |
| Firma Adı |  |
| Yetkili Adı Soyadı |  |
| Yetkilinin Firmadaki Görevi |  |
| E-mail |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ALFA ile İLGİLİ GÖRÜŞLER | | | | |
| Değerlendirme Seviyesi | | Çok İyi | İyi | İyi Değil |
| 3 | 2 | 1 |
| 1 | Teklif/Sözleşmenin zamanında ulaştırılması |  |  |  |
| 2 | Talep edilen hizmetin zamanında ve düzenli yapılması |  |  |  |
| 3 | İletişim kolaylığı |  |  |  |
| 4 | Teknik ekip ve ekipman uygunluğu |  |  |  |
| 5 | Tarafsız, Güvenilir, Bağımsız olması |  |  |  |
| 6 | Raporların güvenilirliği, eksiksiz, anlaşılır olması ve gecikmeden teslimi |  |  |  |
| 7 | Muayene hizmetinin kalitesi |  |  |  |
| 8 | ALFA ile çalışma memnuniyetiniz |  |  |  |
| 9 | ALFA tavsiye etme eğiliminiz |  |  |  |
| 10 | Bundan sonra ALFA ile çalışmaya devam etme eğiliminiz |  |  |  |

|  |
| --- |
| Görüş ve Önerileriniz: |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET DEĞERLENDİRMESİ (*ALFA Kalite Yöneticisi tarafından doldurulacaktır.)*

(Değerlendirme 10 soru üzerinden yapılıp her soru 3 puan olarak kabul edilecektir. Toplam 30 Puan)

|  |  |
| --- | --- |
| 21 – 30 PUAN | BEKLENENİN ÜSTÜNDE/YÜKSEK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ |
| 11 – 20 PUAN | BEKLENİLEN DÜZEYDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ |
| 0 – 10 PUAN | BEKLENENİN ALTINDA/DÜŞÜK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ Tüm çalışanların eğitim ve saha kontrolleri (monitoring) sıklaştırılacak. |

Soru Bazında Değerlendirme

|  |  |
| --- | --- |
| *3 (Çok İyi)* | *Memnuniyetin yüksek olduğunu ifade eder, herhangi bir aksiyon gerektirmez.* |
| *2(İyi)* | *Memnuniyetin yeterli olduğu ifade eder, değerlendirme yapılır ancak gerek duyulması halinde aksiyon gerektirir. Memnuniyetin Çok İyi seviyesine getirme çalışması yapılır.* |
| *1(İyi Değil)* | *Acil aksiyon gerektirir. DÖF başlatılır.* |

|  |
| --- |
| Sonuç: |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

