

Değerli Müşterimiz,

Bu anket, hizmetlerimizden yararlanan müşterilerimizin ihtiyaçlarını daha iyi anlamak ve sizlere verdiğimiz hizmetlerin kalitesini yükseltmek amacıyla yönelik hazırlanmıştır. Siz sayın müşterilerimizin isteklerinizi öğrenebilmek ve sonuçta size daha iyi hizmet verebilmek için aşağıdaki sorulara cevap vermenizi rica eder, ayırdığınız zaman için şimdiden teşekkür ederiz.

Tarih :
Müşteri Firma İsmi :
Firma Adresi :
Faaliyet Alanı :
Anketi Cevaplayan Adı-Soyadı :
Firma İçindeki Göreviniz :
Telefon :
Faks :
E-mail :

A - GENEL DEĞERLENDİRME

A1. INSPECCO'nun verdiği hizmetleri hangi kaynak/kaynaklardan öğrendiniz ?

- Web sayfası Broşür/Medya Fuarlardan
 INSPECCO Çalışanlarından Tavsiye üzerine Diğer

A2. Belgelendirme ihtiyaçlarınızda INSPECCO'yu hangi oranda kullanıyorsunuz ?

- % 0 – 25 % 26 – 50 % 51 – 75 % 76 – 100

A3. Aşağıdakilerden hangileri INSPECCO'yu tercih etmenizde etkili olmuştur ? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Daha önce INSPECCO'den yararlı hizmet almanız.....
 Daha önce INSPECCO'den hizmet alanların tavsiyeleri
 Güvenilir bulmanız.....
 Hizmet Ücretini uygun bulmanız
 Akreditif veya satış sözleşmesi gereği olduğu için INSPECCO ile çalışmak zorunda olmanız.....
 Diğer (lütfen yazınız).....

A4. Tekrar bir hizmet alacak olsanız INSPECCO'yu tercih eder misiniz ?

- Kesinlikle tercih ederim Muhtemelen tercih ederim Tercih ederim
 Pek tercih etmem Kesinlikle tercih etmem ...

Aşağıdaki sorular için memnuniyet dereceleri, en fazla memnun kaldığınız konulara 5, en az memnun kaldığınız konulara 1 vermenizi sağlayacak şekildedir. Buna göre 1, 2, 3, 4, 5 notlarından hangisini verecekseniz o kutunun içini işaretleyiniz.

1: Hiç Memnun Değilim 2: Pek Memnun Değilim 3: Memnunum 4: Çok Memnunum 5: Son Derece Memnunum

	☹		☺		☺
B- KARŞILAMA	1	2	3	4	5
B1. Telefonda istediğiniz kişiye bağlanmadan önce bekleme süresi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B2. Telefonu bağlayan kişinin tavrı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B3. İstek ve sorularınıza doğru ve zamanında yanıt verilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B4. INSPECCO personelinin konuya yaklaşımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B5. Hizmetin eksiksiz ve doğru olarak verilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B6. Verilen hizmetlerin kapsamı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B7. Hizmetin ücreti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C – HİZMET ÖNCESİ DÖNEMİN DEĞERLENDİRİLMESİ	1	2	3	4	5
C1. Teklifin anlaşılır olması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2. Teklifin zamanında verilmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C3. Denetleme ekibimiz veya idari personelimizle iletişiminiz yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C4. Diğer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D – HİZMETİN VERİLDİĞİ VE SONRASI DÖNEMİN DEĞERLENDİRİLMESİ	1	2	3	4	5
D1. INSPECCO Denetçileri'nin zamanında denetim yerinde olması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2. Denetçilerimizin konuya hakim ve nazik olması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D3. Denetçilerimizin kullandığı denetim yöntem ve tarzı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4. Denetçilerimizin soru sorma tekniği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D5. Uygunsuzlukların objektif delillerle açıklanması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D6. Denetim bulgularının not etmesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D7. Denetimin ve denetçinin firmanıza katkı sağlama yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D8. Denetim raporunun/sertifikasının zamanında sunulması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D9. Sertifikanızın kalitesi ve doğruluğu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D10. Faturalama işlemlerinin kolaylığı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D11. Ödeme işlemlerinin kolaylığı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D12. Diğer (varsa lütfen belirtiniz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INSPECCO ile yaşadığınız tüm tecrübeleri gözönünde bulundurarak, özellikle olumsuz cevaplarınızla ilgili düşüncelerinizi belirtiniz:

.....
.....
.....
Kaşe/İmza/Tarih.....
.....
.....

Bu anket formunu doldurduktan sonra lütfen INSPECCO Kalite Yöneticisi dikkatine, adrese, faks ve email olarak gönderebilirsiniz. Teşekkür ederiz.