	FORMLAR	FORM NO : F – GM- 05 SAYFA NO : 1 / 1 YAYIN TARİHİ : REVİZYON NO : 01 REVİZYON TARİHİ :
	MÜŞTERİ ANKET FORMU	

Firma : . . . . . .
Değerlendiren Kişi : . . . . . .
Değerlendirildiği tarih: . . . . /. . . ./. . . . . .

Önem derecesi		Değerlendirme	
1	**Önemsiz**	**1**	**Zayıf**
2	**Pek önemi yok**	**2**	**Yetersiz**
3	**Orta derecede**	**3**	**Orta**
4	**Önemli**	**4**	**İyi**
5	**Çok önemli**	**5**	**Pekiyi**

Aşağıdaki her bir soru için, görüşünüze uyan en uygun puanı daire içine alınız.

Soru	Firmanız Açısından Önem Derecesi					Başarı Derecesi				
1. Ulaşılabilirlik										
2. Hizmet Kalitesi										
3. İşbirliği										
4. Acil hizmet taleplerine yanıt hızı										
5. Soruna yaklaşım ve çözüm hızı										
6. Uygun çalışma saatleri										
7. Doğru faturalama										
8. Zamanında faturalma										
9. Görüşülen kişilerin davranışları										
10. Fiyat										
11. Başkalarına tavsiye isteği										
12. Genel Memnuniyet										
13. Diğer (belirtiniz).....										

Değerlendirme sonucu 3 puanın altındaki sorular için iyileştirme önerilerinizi lütfen belirtiniz.
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .
. . . . . .