



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ/ CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Dok./Doc. No: F.03  
Yayın Tarihi/Issue Date: 14.09.2020  
Rev. No:00  
Rev. Tarihi/Rev. Date:-  
Sayfa/Page: 1 / 1

Değerli Müşterimiz,

Anketimiz, sizlere daha kaliteli hizmet verebilme amacını taşımaktadır. Doldurduğunuz anket ilgili birimimiz tarafından değerlendirilip kayıt altına alınacaktır. Bize zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Dear our valued customer,

The aim of our survey is to always provide you a better quality service. The survey we wish you to fill will be carefully evaluated and recorded by our related unit. Thank you for your time.

Kalite Yöneticisi/Quality Manager

FİRMA BİLGİLERİ* /COMPANY INFORMATION	Kamu (public corp.)	Özel (private corp.)	Şahıs (partnership)
Firma Adı /Company Name			
Telefon / Faks No ( tel & fax no)			
E-posta / İnternet Adresi (email- website info)			

\*Öneri ve şikâyetlerinize karşılık verebilmemiz için lütfen bu alanı boş bırakmayınız.

\*Please do not leave the following questionnaire blank in order us to response to all your suggestions and complaints.

Memnuniyet Derecesi/ Satisfactory Level	Çok İyi (very good)	İyi (good)	Orta (medium)	Kötü (weak)	Çok Kötü (very bad)
1.PROBO tarafından verilen hizmet kalitesi ile ilgili olarak genel memnuniyetinizi nasıl değerlendiriyorsunuz? 1.How would you rate your overall satisfaction regarding the quality of the service given by PROBO?					
2.Aldığınız hizmetlerle ilgili sorumlu kişiler tarafından verilen ön bilgilendirme yeterli mi? 2.How sufficient was the preliminary informing of the service recieved ?					
3.İhtiyaç duyduğunuzda hizmet ile ilgili olarak, ofis personeli ve/veya yetkililer tarafından yeterli desteği alabiliyor musunuz? 3.Did you get sufficient support from the office stuff and/or authority when in need related with the service received?					
4.Aldığınız hizmetler taahhüt edilen sürede gerçekleşti mi? 4.Did the services you received take place during the commitment period?					
5.Aldığınız hizmetlere ait raporlar anlaşılır şekilde ve ihtiyacınız olan bilgileri içeriyor mu? 5. Do the reports for the services you receive include the clear and required information that is needed?					
6.Hizmeti veren personelimiz hizmetle ilgili gerekli standartlar, prosedür ve uygulamalara hakim mi? 6.Do the service stuff have full knowledge of procedures and applications and related standards about the required service					
7. Aldığınız hizmet konusunda ilettiğiniz öneriler/şikâyetler dikkate alınıyor mu? 7. Is the suggestions and/or complaints you have regarding the service received, taken into consideration?					
8.Firmamız verdiği hizmet konusunda tarafsız ve tutarlı mıdır? 8.How would you rate the consistency and neutrality regarding the service recieved?					
9. Faturalama işlemi zamanında gerçekleştiriliyor mu? 9.Does the invoicing process complete on time?					
10. PROBO'yu bir meslektaşınıza veya arkadaşınıza tavsiye etme olasılığınız nedir? 10. How likely is it that you would recommend PROBO to a colleague or friend?					

Daha iyi olabileceğini düşündüğünüz konular hakkında önerilerinizi lütfen belirtiniz. (If you have any other suggestions please state below)

.....  
.....  
.....

### ANKETİ DOLDURAN MÜŞTERİNİN/MÜŞTERİ TEMSİLCİSİNİN

(Information of Personnel who filled the survey)

Adı / Soyadı (Name/Surname) :

Tarih (Date):

İmza (Signature):

Unvanı (Title) :