

Müşteri Memnuniyeti Anketi.

Performans Değerlendirme Puanları :
5 = çok iyi , 4 = iyi , 3 = orta , 2 = zayıf , 1 = çok zayıf

Size göre en doğru olanı daire içersine alınız

KRİTERLER :

	<u>çok iyi</u>	<u>iyi</u>	<u>orta</u>	<u>zayıf</u>	<u>çok zayıf</u>
I - Kurumsal Kimlik ve Pazarlama					
1 Klimasan kurumsal kimliğinin etkisi	5	4	3	2	1
2 Klimasan çalışanlarının güvenilirliği	5	4	3	2	1
3 İstenilen zamanda size gerekli sunumların yapılabilirliği	5	4	3	2	1
4 İlgili kişinin ürünler hakkında bilgisinin yeterliliği	5	4	3	2	1
5 İlgili kişinin kolay ulaşılabilir olması	5	4	3	2	1
6 İlgili kişinin ihtiyaçlarınızı karşılayabilmesi	5	4	3	2	1
7 Ürün broşürlerinde yer alan bilgilerin yeterliliği	5	4	3	2	1
8 Ürün hakkında teknik dokümantasyon yeterliliği	5	4	3	2	1
9 Yeni ürün ve modeller hakkında bilgilendirilme	5	4	3	2	1
II - Satış öncesi sunulan hizmetler					
10 İstenen tekliflere zamanında ve eksiksiz cevap verilebilmesi	5	4	3	2	1
11 İstenilen ürünün zamanında yada erken temin edilebilirliği	5	4	3	2	1
12 Sipariş ile ilgili bilgilendirmenin yeterliliği	5	4	3	2	1
13 Sunulan ödeme ve teslimat şartlarının uygunluğu	5	4	3	2	1
14 Asgari sipariş miktarının uygunluğu	5	4	3	2	1
15 Sözleşme şartlarına uygun faturalamanın ve teslimatın yapılması	5	4	3	2	1
III - Teslimat					
16 Sözleşmede belirtilen sürede teslimatın yapılması	5	4	3	2	1
17 Verilen siparişteki teslimatın eksiksiz yapılması	5	4	3	2	1
18 Teslimatın hasarsız yapılması	5	4	3	2	1
IV - Ürün Kalitesi					
19 Satılan ürünlerin kalitesi	5	4	3	2	1
20 Ürünün güvenilir olması	5	4	3	2	1
21 Soğutma performansı	5	4	3	2	1
22 Ürünün görünüşünün estetik olması	5	4	3	2	1
23 Ürünün dayanıklılığı	5	4	3	2	1
24 Ambalajlamanın iyi olması	5	4	3	2	1
V - Satış sonrası hizmetler					
25 Garanti politikalarının yeterliliği	5	4	3	2	1
26 İade işlemlerinin yeterliliği	5	4	3	2	1
27 Yedek parça temin etme kolaylığı	5	4	3	2	1
28 Şirketin servisler ile koordinasyonu	5	4	3	2	1
29 Bildirilen arızalara en kısa sürede çözüm getirilmesi	5	4	3	2	1
30 Kullanma kılavuzlarının ihtiyaçlarınızı karşılama özelliği	5	4	3	2	1
31 İlgili kişiye/yetkiliye ulaşma kolaylığı	5	4	3	2	1
32 İlgili kişinin/yetkilinin yaklaşımı	5	4	3	2	1
33 İlgili kişinin/yetkilinin ihtiyaçlarınıza etkili cevap verebilme yeteneği	5	4	3	2	1
34 İlgili kişinin/yetkilinin ürün ve teknik bilgisi	5	4	3	2	1