

...../...../20.....

Sayın Müşterimiz,  
Müşteri memnuniyetini kendine ilke edinen firmamız, siz değerli müşterilerimizin teknik servisimiz hakkındaki düşüncelerini, aldığı hizmet ve memnuniyet düzeyini öğrenmek amacıyla anket uygulamaktadır. Hizmette kalitenin sürekliliği için, aşağıda sunulan formu özenle doldurmanızı rica ederiz.

**GÖN KLİMA A.Ş.**

**I. MÜŞTERİ PROFİLİ**

1. Firma Adı : .....
2. Firma Adresi : .....
3. Yetkili Kişi : .....
4. Telefon : .....
5. Faks : .....

<b>A-Hizmet Süreci</b>	Kötü 1	Yetersiz 2	Orta 3	İyi 4	Çok iyi 5
1.Periyodik bakım ziyaretlerinin taahhüt edildiği şekilde yerine getirilmesi					
2.Servis hizmeti sonrasında yapılan işlemler hakkında yeterli bilginin size net olarak verilmesi					
3.Bildirilen yazılı/sözlü şikayetlere hızlı çözüm sunulabilmesi					
4.Teknik servisin arızaya müdahale süresi yeterliliği					
5.Teknik servisin arızayı teşhis etme süresi yeterliliği					
6.Teknik servisin arıza giderme süresi					
7.Teknik servis merkezine ulaşılabilirlik (telefon veya mail ile)					
8.Teknik servis merkezinin yaklaşımı ve profesyonelliği					
9.Teknik servis telefon desteğinin yeterliliği					
10.Teknik servisin, arıza tespiti sonrasında gerekli yedek parçayı zamanında temin etmesi					
11.Teknik servis hizmet kalitesi					
<b>B-Servis Personeli</b>					
1.Teknisyenlerin size olan yaklaşımı ve iletişimi					
2.Teknisyenlerin dış görünüşlerine gösterdikleri özen (iş elbiselerinin temiz, düzgün olması)					
3.Teknisyenlerin teknik problemleri çözme becerisi /yeterliliği					
4.Teknisyenin yanında getirdiği yedek parçanın yeterli olması					
5.Teknisyenin size güven vermesi					
6.Teknisyenin sosyal yönünün/ iletişiminin kuvvetli olması					
7.Teknisyenin verdiği hizmet sonrası hazırladığı raporların bir kopyasını size teslim etmesi					
8.Teknik Servis Teknisyenlerinin teknik bilgi yeterliliği					

Teknik Servis departmanı hakkındaki düşünceleriniz.

**DEĞERLENDİRME (GÖN KLİMA A.Ş. Tarafından doldurulacak)**

1. Hizmet Süreci	
2. Servis Personeli	
3. Fiyatlandırma	
4. Ürün ve Hizmet Kalitesi	
5. İletişim	
<b>TOPLAM PUAN</b>	
<b>ORTALAMA</b>	

