

Müşteri Memnuniyeti Anketi / Customer Satisfaction Survey

Değerli İş Ortağımız,

Bu anket Eurofins İstanbul Gıda Kontrol Laboratuvarlarında verilen hizmet kalitesinin ölçülebilmesi ve sürekli iyileştirilmesi amacı ile düzenlenmiştir.

Sizlere daha iyi hizmet verebilmemiz için Eurofins deneyiminizle ilgili anketimize katılmanızı rica ederiz.

(Anket çalışmaları tamamen gizlilik esasları çerçevesinde yürütülmektedir).

Saygılarımızla,

Kurum/Firma Adı (Company Name):

İlgili Kişi/Ünvanı (Contact Person/Title):

Tarih (Date):

Memnuniyet Derecesi/ Satisfaction Rate

9-10 Çok İyi/ (Excellent)	7-8 İyi/ (Good)	5-6 Orta/ (Average)	3-4 Kötü/ (Bad)	1-2 Çok kötü/ (The worst)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1. Eurofins İstanbul'u bir firma/kurum veya meslektaşınıza tavsiye eder misiniz? <i>How likely will you recommend Eurofins to a peer or a colleague?</i>														
2. Eurofins İstanbul'un analiz/hizmet kalitesinden memnunuz. <i>I am satisfied with the analysis/service quality of Eurofins İstanbul.</i>														
3. Hizmetlerin belirtilen sürede tamamlanmasından memnunuz <i>I am satisfied with the turnaround time for services</i>														
4. Analiz raporlarının içeriği ve anlaşılabilirliğinden memnunuz. <i>I am satisfied with the content and comprehensibility of the analysis reports.</i>														
5. Sonuçların doğruluğu/güvenilirliğinden memnunuz. <i>I am satisfied with the accuracy/reliability of our results</i>														
6. Teklif ve satış sonrası süreçlerde yetkili personele kolayca ulaşabilirim. <i>I can easily reach to authorized personnel in our after-sales support and offer processes.</i>														
7. Şikayet ve isteklerim için aldığım geri dönüşlerden memnunuz. <i>I am satisfied with the responses to my complaints and requests.</i>														
8. Faturalandırma sürecinden memnunuz. <i>I am satisfied with the billing process.</i>														
9. Eurofins İstanbul'un tarafsızlığı, gizliliği ve güvenilirliğinden memnunuz. <i>I am satisfied with the impartiality, confidentiality and reliability of Eurofins İstanbul.</i>														
10. Web sitesinin (www.eurofins.com.tr) kullanılabilirliği ve içeriğinden memnunuz. <i>I am satisfied with the availability and content of the website.</i>														

Eurofins İstanbul'un iyileştirmesi gereken ana unsurlar nelerdir? (En çok 3 cevap)

(What are the main elements that Eurofins İstanbul should improve? (Max. 3 answers))

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Raporlama Süresi (Turnaround time) | <input type="checkbox"/> Bilgi Teknolojileri araçları ve ilgili destek (Web sitesi vb.) (IT tools and related support) |
| <input type="checkbox"/> Teknik uzmanlık (Technical expertise) | <input type="checkbox"/> Şikayet ve istekleriniz için geri dönüş (Responsiveness) |
| <input type="checkbox"/> İletişim kalitesi (Quality of communication) | <input type="checkbox"/> Sonuçların doğruluğu / güvenilirliği (Accuracy / reliability of results) |
| <input type="checkbox"/> Faturalandırma süreci (Invoicing process) | <input type="checkbox"/> Diğer (Other) |

İyileştirilmesini istediğiniz hizmetler veya önerilerinizle ilgili açıklama belirtmenizi rica ederiz /Please specify or mention any other suggestion / recommendation: