



PBM MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

Değerli katılımcımız,

Hizmetlerimizle ilgili olarak aşağıda belirteceğiniz görüşlerinizi; genel bir değerlendirme yapmak, sizlere daha iyi bir hizmet sunmak ve ihtiyaçlarınıza daha doğru çözümler hazırlamak için bize yol gösterici olacaktır. Olası aksaklıklardan haberdar olmamız ve şikâyetlerinizi öğrenebilmemiz için anket formunu önemseyerek doldurmanızı bekler, ilginize teşekkür ederiz

İletişim Bilgileri

Adı-Soyadı :

Tarih:

Telefon No :

E-mail :

Firma Adı :

Belgelendirme Kapsamı:

Aşağıdaki soruları için seçeneklerden uygun olanı işaretleyiniz.

Sınav Planlamamızın Yeterliliği	Çok İyi	İyi	Orta	Zayıf	Çok Zayıf
1. ZİRVE BELGELENDİRME yetkilisiyle kolayca iletişim kurabiliyor musunuz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Planlama personelinin size yaklaşımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. İsteddiğiniz hizmetlerin yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. İstenilen gün ve zamanda sınav planlanması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Planlamada sizin taleplerinize öncelik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

p

Sınav Hizmetlerimizin Yeterliliği	Çok İyi	İyi	Orta	Zayıf	Çok Zayıf
6. İhtiyaç duyduğunuz gerekli bilgileri sizlere yeterince hızlı ulaştırabiliyor muyuz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Belgelendirme hizmetleri ile ilgili sorumlu kişiler tarafından verilen ön bilgilendirme yeterli mi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Size verilen teknik bilgileri yeterli buluyor musunuz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Size gelen sınav yapıcının tavrı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Sınav yapıcının yetkinliği ve yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Sınavlarda günümüz teknolojisinin etkin şekilde kullanımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



PBM MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

12. Sınav yapıcının Sınav esnasında size ve diğer adaylara yaklaşımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ZİRVE BELGELENDİRME personeli iş sağlığı ve güvenliği konusunda gereken özeni gösteriyor mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Sınav yapıcının, sorularınızı ve sorunlarınızı yeterli derecede yanıtlaması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Planlama ve sınav ekibi arasındaki uyum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Sınav ekibinin belirlenen gün ve saatte sınav yerinde hazır durumda bulunması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Sınavın süresi ve etkinliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Sınava gönderilen sınav ekibindeki kişi sayısının yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sertifika Hizmetlerimizin Yeterliliği	Çok İyi	İyi	Orta	Zayıf	Çok Zayıf
19. Müşteriye Sınav Sonuçlarının düzgün şekilde aktarımı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Sınav sonuçlarının tarafınıza yorumlanması	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Sertifikanın size ulaştırılma şekli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Sertifikanın size ulaştırılma süresi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Sorun oluştuğunda doğru ve yeterli yönlendirme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Genel Değerlendirme	Çok İyi	İyi	Orta	Zayıf	Çok Zayıf
24. Genel olarak değerlendirildiğinde, ZİRVE BELGELENDİRME 'nin sunmuş olduğu hizmetin kalite derecesi nedir?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Aldığınız hizmet konusunda ilettiğiniz öneriler ve/veya şikayetler dikkate alınıyor mu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Belgelendirme ihtiyacınız olduğunda ZİRVE BELGELENDİRME 'yi tekrar tercih eder misiniz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Web adresimizi yeterli buluyor musunuz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Orta, zayıf ve çok zayıf değerlendirmeleriniz için Öneri / Görüş kısmını kullanmanızı rica ederiz. Bizim için olumlu /olumsuz görüş ve düşünceleriniz çok değerlidir.*

Lütfen bu kısmı boş bırakmayınız.



PBM MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

Sizlere vermekte olduğumuz hizmetlerimizi iyileştirmeye yönelik önerileriniz:

Öneriler;

22. Şirketinizin başkalarına önerirken nasıl tanımlarsınız?

23. Şirketimizi başkalarına önerirken nasıl tanımlarsınız?

24. Sınavlarımızdan nasıl haberdar oldunuz.?

Görüşler;

DEĞERLENDİRMENİZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ.