|  |  |
| --- | --- |
| **Tarih** |  |
| **Firma** |  |
| **Değerlendiren****(Adı / Soyadı / Görevi)** |  |
| **Tel** |  |
| **Faks** |  |
| **e-Posta** |  |

Lütfen sorulara size uygun olan cevabı veriniz. Sorularda :**5 (çok iyi), 4 (iyi), 3 (orta), 2 (kötü), 1(çok kötü)** anlamlarını taşımaktadır.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SORULAR** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **Müşteri İlişkileri** |
| 1. Müdürlüğümüzde verilen İthalat-İhracat ile ilgili hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz?
 |  |  |  |  |  |
| 1. İthalat-İhracat yetkilisi personelimizin, müşteri ile iletişimindeki düzeyini nasıl değerlendiriyorsunuz?
 |  |  |  |  |  |
| 1. İthalat-İhracat yetkilisi personelimizin sizlere karşı tutumunu nasıl buluyorsunuz?
 |  |  |  |  |  |
| 1. Müdürlüğümüz ile ilişkilerinizde ilgili kişilere ulaşmakta sorun yaşıyor musunuz?
 |  |  |  |  |  |
| 1. Müdürlüğümüz tarafından verilen hizmetler ile ilgili bilgi taleplerinizde İthalat-İhracat biriminde çalışan personelin cevaplarını nasıl değerlendiriyorsunuz?
 |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Hizmet Kalitesi** |
| 1. İthalat-İhracat birimimizin İşlemi bitirme süresi sizce yeterli mi?
 |  |  |  |  |  |
| 1. Verilen hizmet taahhüt edilen sürede gerçekleşmediği zaman, İthalat-İhracat biriminde çalışan personel durum ile ilgili gerekli bilgilendirmeyi yapıyor mu?
 |  |  |  |  |  |
| 1. Verilen hizmet sonucunda hazırlanan ön izin belgesi anlaşılır mı ve istenilen bilgileri içeriyor mu?
 |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Müşteri Memnuniyeti** |
| 1. Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?
 |  |  |  |  |  |
| 1. Aldığınız hizmetlere yönelik şikâyetleriniz değerlendiriliyor ve zamanında çözümleniyor mu?
 |  |  |  |  |  |
| **Lütfen görüş ve önerilerinizi belirtiniz.** |

**ANKETİMİZE KATILIMINIZDAN VE KATKILARINIZDAN DOLAYI TEŞEKKÜR EDERİZ.**