



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ SÜRECİ

Doküman No#: S013

Sayfa No: 1 / 1

Yayın Tarihi: 06.02.2008

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi:

Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Süreci	Sorumlu	Kullanılan/Faydalanılan Form ve Dokümanlar
Müşteri Memnuniyeti Anketinin Müşteriye Ulaştırılması	Kalite Güvence Sorumlusu	Müşteri Memnuniyeti Anketi (DD013)
Müşteri Memnuniyeti Anketin Doldurulması	Müşteri	Müşteri Memnuniyeti Anketi (DD013)
Anketin Lojistik&Planlama Ve Kalite Güvence Müdürlüğüne İletilmesi	Satış&Pazarlama, Kalite Güvence Sorumlusu ve Müşteri	Müşteri Memnuniyeti Anketi (DD013)
Anketin Değerlendirilmesi ve Analiz Edilmesi	Kalite Güvence Sorumlusu	Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Talimatı (T008)

HAZIRLAYAN: Kalite Güvence Sorumlusu	ONAY: Şirket Müdürü
--	-------------------------------



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ SÜRECİ

Doküman No#: S013
Sayfa No: 2 / 1
Yayın Tarihi: 06.02.2008
Revizyon No: 00
Revizyon Tarihi:

SÜREÇ TİPİ	Müşteri Odaklı
SÜREÇ ADI	Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Süreci
SÜREÇ SAHİBİ	Şirket Müdürü
SÜREÇ TEDARİKÇİSİ	Müşteri
SÜREÇ GİRDİSİ	Müşteri Memnuniyeti Anketi
SÜREÇ MÜŞTERİSİ	Yakut Akaryakıt Pompaları
SÜREÇ ÇIKTISI	Müşteri memnuniyeti düzeyi varsa memnun olunmayan hususlar vb. bilgiler
SÜREÇ BAŞLANGICI	Müşteri memnuniyeti anketinin müşteriye ulaştırılması
SÜREÇ BİTİŞİ	Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi
SÜRECİN ETKİLEDİĞİ SÜREÇLER	Tüm Süreçler

SÜREÇ PERFORMANSI

GÖSTERGE	METOD	HEDEF	PERİYOD	SORUMLU
Müşteri Memnuniyeti Oranı	Anket Sonuçları	% 70	1 Yıllık	Kalite Güvence Sorumlusu
Anket Katılım Oranı	Cevaplanan Anket Sayısı / Gönderilen Anket sayısı * 100	% 80	1 Yıllık	Kalite Güvence Sorumlusu

HAZIRLAYAN: Kalite Güvence Sorumlusu	ONAY: Şirket Müdürü
--	-------------------------------