



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ TALİMATI

Doküman No#: T008

Sayfa No: 1 / 2

Yayın Tarihi: 06.02.2008

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: --

1. GENEL

Lojistik&Planlama ve Kalite Güvence Bölümü tarafından değişen pazar şartları, müşteri ihtiyaç ve beklentileri ve güncel gelişmeler doğrultusunda, müşteri tatmini ile ilgili verileri toplayabilmek amacıyla her yıl **Müşteri Memnuniyeti Anketi (DD013)** müşterilerimize ulaştırılarak, müşteri memnuniyet ölçümleri yapılır.

Müşteri Memnuniyeti Anketi (DD013); açık sorular (cevap verecek kişilere düşündüklerini söyleme özgürlüğü veren soru) ve kapalı sorulardan (cevap seçenekleri içeren ve soruyu cevaplayacak kişilere düşüncelerini en iyi yansıtan seçeneği veya seçenekleri seçme olanağı veren soru) oluşmaktadır.

2. ANKETİN MÜŞTERİLERE ULAŞTIRILMASI

Müşteri Memnuniyeti Anket (DD013)'i Lojistik&Planlama ve Kalite Güvence Bölümü tarafından müşteri temsilcilerine iletilir. Müşteri temsilcileri anketleri elden, e-mail, posta veya faks yolu ile müşterilere ulaştırırlar.

Müşterilere iletilen anketler Şirket Müdürü veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan, müşterilerin ve müşteri memnuniyetlerini belirlemenin TRİGO TEKNOLOJİ için önemini belirten bir ön bilgi içerir.

3. ANKET SONUÇLARININ TOPLANMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Müşterilerimiz tarafından doldurulan **Müşteri Memnuniyeti Anketi (DD013)** müşteri temsilcileri vasıtasıyla Lojistik&Planlama ve Kalite Güvence Bölümü'ne iletilir.

Müşterilerin puanlamaya tabi kapalı sorulara verdikleri cevaplar göz önüne alınarak müşteri memnuniyeti yüz puan üzerinden değerlendirilir. Ayrıca müşterilerin açık sorulara verdikleri cevaplarda Lojistik&Planlama ve Kalite Güvence Bölümü tarafından değerlendirilerek, raporlanır.

Gerek kapalı, gerekse açık sorulara alınan cevaplar sonucunda hazırlanan raporlar müşteri memnuniyetini artırmak amacı ile öncelikle Lojistik&Planlama ve Kalite Güvence Bölümü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, daha sonra Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında üst yönetim tarafından değerlendirilir.

Kapalı sorularda, seçeneklere ait olan rakamlar iki ile çarpılarak o sorunun değerlendirme puanı bulunur. Ayrıca puanlamaya tabi kapalı her bir sorunun da ayrıca anket içinde belirli bir yüzdesi vardır ve müşterinin seçtiği seçenek ile cevapladığı sorunun yüzdesi oranlanarak her bir soru için bir puan hesaplanır. Tüm sorular bu şekilde değerlendirildikten sonra tüm sorulara verilen cevaplar toplanır ve müşteri memnuniyet yüzdesi hesaplanır.

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



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ TALİMATI

Doküman No#: T008

Sayfa No: 2 / 2

Yayın Tarihi: 06.02.2008

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: --

Ankette puanlamaya tabi kapalı soruların yüz puan üzerindeki dağılımı aşağıdaki gibidir.

1. Soru	5	6. Soru	5
2. Soru	10	7. Soru	10
3. Soru	5	8. Soru	20
4. Soru	10	9. Soru	20
5. Soru	10	10. Soru	5
Toplam			100

ÖRNEK: Müşterinin soruları aşağıdaki tabloda verdiği şekilde (*) cevapladığını varsayarsak; puan dağılımı ve anket sonucu puanı şu şekilde hesaplanır.

Soru No	Anket %'si	İçindeki	5	4	3	2	1	Puan
1	5	*						5
2	10			*				8
3	5				*			3
4	10				*			6
5	10			*				8
6	5						*	1
7	10					*		4
8	20			*				16
9	20				*			12
10	5			*				4
Müşteri Memnuniyet Puanı								67

4. sorunun müşteri tarafından cevapsız bırakılması durumunda ise müşteri memnuniyeti; 90 puan üzerinden **61 puan** alıyorsa 100 puan üzerinden **68 puan** olarak belirlenir.

Bu puanlandırma yöntemine göre değerlendirilen anket sorularının toplam puanları bulunur. Daha sonra da anketlerin tamamı için ortalama değerlendirmeler, en düşük puan almış sorular, en yüksek puan almış sorular, öneriler, görüşler gibi analizler elde edilir. Ve bu analizler Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında görüşülür.

Müşteri memnuniyeti ölçümü ile ilgili kayıtlar **Kayıtların Kontrolü Prosedürü**'ne (P02) göre muhafaza edilirler.

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