



## Çerkezköy Ticaret ve Sanayi Odası

### 20... Yılı Müşteri Memnuniyeti Anketi

**Sayın Üyemiz,**

Çerkezköy Ticaret ve Sanayi Odası olarak; siz değerli üyelerimize sunmakta olduğumuz hizmetlerimizden duyduğunuz memnuniyeti ölçmeyi amaçlayan bir araştırma çalışması yürütmekteyiz. Sizlerden, Anket formunun tam ve doğru şekilde doldurulması hususunda yardımlarınızı bekler, daha iyi hizmet sunabilme amacımıza katkıda bulunmanızı rica ederiz.

**Saygılarımızla,**

Çerkezköy Ticaret ve Sanayi Odası

#### Firmanızın statüsü

<input type="checkbox"/>	Şahıs Firması	<input type="checkbox"/>	Limited Şirket	<input type="checkbox"/>	Anonim Şirket
<input type="checkbox"/>	Kollektif Şirket	<input type="checkbox"/>	Kooperatif		

#### Firmanızın çalışan sayısı

<input type="checkbox"/>	1-9	<input type="checkbox"/>	10-49
<input type="checkbox"/>	50-249	<input type="checkbox"/>	250+

#### Firmanızın yaş aralığı(Kaç yıldır faaliyette)

<input type="checkbox"/>	5 yıldan az	<input type="checkbox"/>	5-10yıl ar.
<input type="checkbox"/>	11-20yıl ar.	<input type="checkbox"/>	20yıl. faz.

#### Firmanızın ölçeği(Ciroya göre)

<input type="checkbox"/>	1mil. TL'e kadar	<input type="checkbox"/>	2-5 Mil. TL
<input type="checkbox"/>	6-24Mil.TL	<input type="checkbox"/>	25 Mil. TL ve üzeri

#### Firma yöneticisinin eğitim düzeyi

<input type="checkbox"/>	Lise altı	<input type="checkbox"/>	Lise	<input type="checkbox"/>	Yüksekokul
<input type="checkbox"/>	Fakülte	<input type="checkbox"/>	Y.Lisans/ Doktora		

#### Formu dolduranın görevi

<input type="checkbox"/>	Firma yetkilisi	<input type="checkbox"/>	Firma çalışanı
--------------------------	-----------------	--------------------------	----------------

#### Firmanızın faaliyet türünü belirtiniz. (Nace Kodu kontrolü yapılacağı için faaliyet alanını detaylı olarak belirtiniz.)

<input type="checkbox"/>	İmalat
<input type="checkbox"/>	Hizmet
<input type="checkbox"/>	Toptan veya Perakende Ticaret
<input type="checkbox"/>	İnşaat
<input type="checkbox"/>	Teknik Hizmetler
<input type="checkbox"/>	Diğerleri ( Lütfen Belirtiniz )

#### Odamıza ne sıklıkla uğruyorsunuz?

<input type="checkbox"/>	Haftada 1	<input type="checkbox"/>	2 Haftada 1
<input type="checkbox"/>	Ayda 1	<input type="checkbox"/>	6 Ayda 1

<input type="checkbox"/>	Hiç	Neden? .....
--------------------------	-----	--------------

Odamıza üyeliğinizden bu güne kadar, hangi hizmetlerimizden ne sıklıkla yararlandığınızı lütfen işaretleyiniz.

Hizmetlerimiz	Çok Sık	Seyrek	Hiç
1. Sicil ile ilgili işlemler			
2.Dolaşım Belgesi İşlemleri			
3.Belge Hizmetleri(faaliyet bel, ihale durum bel. vb.)			
4. Muhasebe İşlemleri			
5.Ekspertiz Raporu Hizmetleri			
6.Kapasite Raporu Hizmetleri			
7.Vize Alımı ile ilgili Destek Hizmet			
8. Fatura Tasdiki			
9.Yerli Malı Belgesi İşlemleri			
10.Sigorta Acenteleri Uygunluk Belgesi İşlemleri			
11.KOBİ(KOSGEB) Danışmanlığı Hizmetleri			
12. Ekonomik, Sosyal Araştırmalar			
13.Yayın ve Dokümantasyon			
14. AB ile ilgili Bilgi Hizmetleri			
15. Proje Danışmanlığı Hizmetleri			
16. Fuar, İş Heyeti Organizasyonu			
17.Eğitim-Seminer ve Toplantı Hizmetleri			

Aldığınız bilgi/hizmet niteliğine ilişkin memnuniyetinizi belirtiniz.

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
Aldığınız bilginin doğruluğu ve güvenilirliğine ilişkin memnuniyet düzeyiniz?					
Aldığınız bilgi/hizmetin size sunum hızına ilişkin memnuniyet düzeyiniz?					
Aldığınız bilginin/hizmetin yeterliliğine ilişkin memnuniyet düzeyini?					

ÇTSO'dan aldığınız <b>TÜM</b> hizmetlere ilişkin <b>GENEL</b> memnuniyet düzeyiniz					
--	--	--	--	--	--

Odamız faaliyetlerine ilişkin memnuniyetinizi belirtiniz.

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
<b>ÇTSO'nun;</b>					
Üyelerinin sorunlarına karşı gösterdiği hassasiyetten (ürettiği çözümlerden)					
Kentin sorunları ile ilgili kamuoyu oluşturma konusunda gerçekleştirdiği faaliyetlerden					
Haberleşme araçlarını (web, e-mail, sms) kullanmadaki etkinliğinden					

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
<b>ÇTSO tarafından düzenlenen;</b>					
Yurtiçi, yurtdışı fuar, ülke tanıtım toplantıları, iş heyeti organizasyonları gibi tanıtım faaliyetlerinden					
Eğitim, seminer, konferans vb. etkinliklerinden					
Üyelerini bilgilendirmeye yönelik gerçekleştirdiği araştırma ve yayınlarından					

**Odamızı İdari açıdan değerlendiriniz.**

	Çok Yetersiz	Yetersiz	Kararsızım	Yeterli	Çok Yeterli
Alınan kararlar ve uygulamalarda şeffaflık ve tarafsızlık					
Sunduğu hizmetin kalitesini artırmaya yönelik yaptığı çalışmalar					
İlgili personeline, taleplerinizi iletmede ulaşılabilirlik düzeyi					
Üyelerini (yani sizleri) ilgili platformlarda temsil düzeyi					
Kanaat önderliği yapabilme kabiliyeti					

**Odamızı personel açısından değerlendiriniz.**

	Çok Yetersiz	Yetersiz	Kararsızım	Yeterli	Çok Yeterli
Uzmanlık bilgi ve becerisi					
Çalışma sürati					
Adil ve tarafsız yapısı					
Problem çözebilme kabiliyeti					
Güler yüzlü ve kibar yaklaşımı					

**Odamızın hizmet binasını fiziksel koşulları açısından değerlendiriniz.**

	Çok Yetersiz	Yetersiz	Kararsızım	Yeterli	Çok Yeterli
Temizliği ve düzenliliği					
Güvenlik amaçlı önlemleri					
Aydınlatma ve havalandırma düzeni					
Ulaşım kolaylığı					
Araç park alanı					
Teknolojik altyapı düzeyi					
Hizmet birimlerinin yerleşim düzeni					
Binanın biçimsel görünümü					

**Odamızın duyuruları ve yeni faaliyetleri hakkındaki bilgilerin size hangi kaynaktan ulaşmasını tercih edersiniz.  
(ÖNCELİK TERCİHİNİZE "1" VERİNİZ.)**

<input type="checkbox"/>	E-mail	<input type="checkbox"/>	Faks	<input type="checkbox"/>	Diğer
<input type="checkbox"/>	SMS	<input type="checkbox"/>	Web	Belirtiniz .....	

**Odamızın düzenlediği eğitim,seminer, bilgilendirme toplantıları gibi etkinliklerin faydalı olduğunu düşünüyor musunuz?**

<input type="checkbox"/>	Evet	<input type="checkbox"/>	Hayır
--------------------------	------	--------------------------	-------

**Cevabınız hayır ise neden?**

<input type="checkbox"/>	Konuları iyi seçilmiyor./Beni ilgilendirmeyen konular oluyor
<input type="checkbox"/>	Eğitmciler iyi olmuyor.
<input type="checkbox"/>	Zamanı bana uymuyor.
<input type="checkbox"/>	Diğer(belirtiniz) .....

**Odamızın yaptığı Anketlere cevap verebiliyor musunuz?**

<input type="checkbox"/>	Evet	<input type="checkbox"/>	Hayır
--------------------------	------	--------------------------	-------

**Cevabınız hayır ise neden?**

<input type="checkbox"/>	Sonucunda bir şey yapılmıyor.
<input type="checkbox"/>	Sonuçları bana iletilmiyor.
<input type="checkbox"/>	Samimi bulmuyorum.

**Firmanızın aşağıdaki hangi konularda eğitime ihtiyacı olduğunu düşünüyorsunuz?**

<input type="checkbox"/>	Genel Yönetim (Kurumsallaşma, Yönetim Modelleri, Stratejik Planlama, İş Kurma ve Geliştirme vb.)
<input type="checkbox"/>	Pazarlama Yönetimi (Satış ve Pazarlama Yönetimi, Pazar Araştırması, Dağıtım, Fiyatlandırma vb.)
<input type="checkbox"/>	Üretim Yönetimi (Üretim Planlama, Malzeme Yönetimi, Otomasyon, Teknik Konular vb.)
<input type="checkbox"/>	Kalite Yönetimi (ISO 9000, ISO 14000, OHSAS, HACCP, Ürün Belgelendirme, CE vb.)
<input type="checkbox"/>	İnsan Kaynakları Yönetimi (İşe Alma, Kariyer/İşgücü Planlama, Performans Yönetimi vb.)
<input type="checkbox"/>	Mali İşler ve Finans Yönetimi (Ekonomik Planlama ve Kontrol, Finansal Planlama vb.)
<input type="checkbox"/>	Dış Ticaret ve Uluslararası Mevzuat (Dış Ticaret Mevzuatı, Ödeme Şekilleri, İth./İhr. İşlemleri vb.)
<input type="checkbox"/>	Genel Mevzuat ve Uygulamaları(Vergi,SSK vb. hakkında)
<input type="checkbox"/>	Bilgisayar ve Bilgi Teknolojileri (İnternet, E-Ticaret, Office Programları, ERP, MRP vb.)
<input type="checkbox"/>	İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi
<input type="checkbox"/>	İlk Yardım Kuralları Eğitimi
<input type="checkbox"/>	Diğer .....

TEŞEKKÜR EDERİZ...