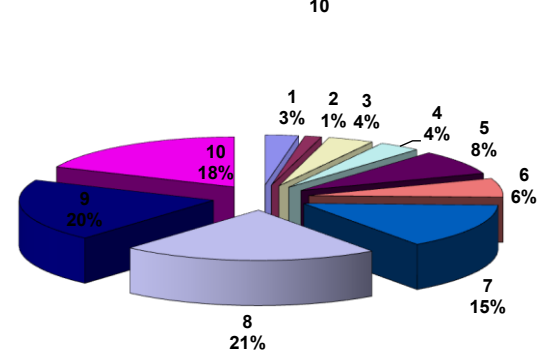


2011 YILI MÜŞTERİ ANKET DEĞERLENDİRME SONUÇLARI

Cevap veren	576	16	8	22	20	46	35	84	123	116	106
Cevapsız	2										
Toplam	578										

1	16	16,00
2	8	16,00
3	22	66,00
4	20	80,00
5	46	230,00
6	35	210,00
7	84	588,00
8	123	984,00
9	116	1044,00
10	106	1060,00
576		4294,00
Ort		7,45
Boş	2	

2) Genel olarak düşündüğünüzde TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden memnuniyetinizi değerlendiriniz.

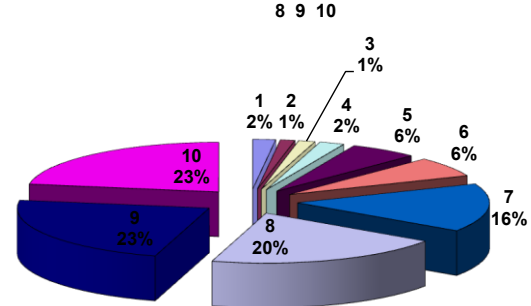


5-6 Memnun değilim 7-8 Az Memnunun 9-10 Çok Memnunun

Cevap veren	574	11	7	8	12	33	37	90	115	132	129
Cevapsız	4										
Toplam	578										

1	11	11,00
2	7	14,00
3	8	24,00
4	12	48,00
5	33	165,00
6	37	222,00
7	90	630,00
8	115	920,00
9	132	1188,00
10	129	1290,00
574		4512,00
Ort		7,86
Boş	4	

3) Tekrar bir hizmet alacak olsanız TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerini ne ölçüde tercih edersiniz?

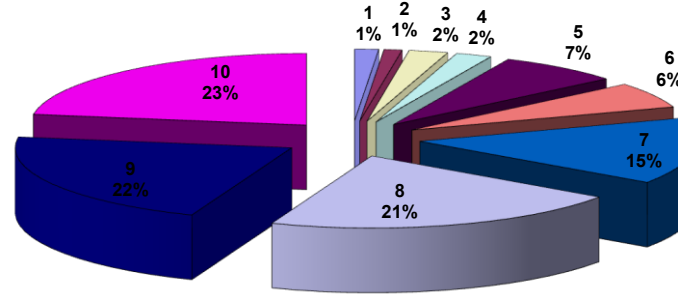


5-6 tercih etmem 7-8 az tercih ederim 9-10 çok tercih ederim

Cevap veren	571	8	6	13	12	41	33	85	121	123	129
Cevapsız	7										
Toplam	578										

1	8	8,00
2	6	12,00
3	13	39,00
4	12	48,00
5	41	205,00
6	33	198,00
7	85	595,00
8	121	968,00
9	123	1107,00
10	129	1290,00
571		4470,00
Ort		7,83
Boş	7	

4) Yararlandığınız TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerini ne kadar tavsiye edersiniz?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

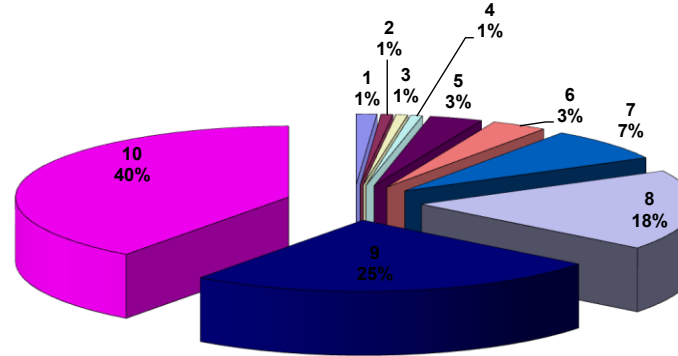


5-6 tavsiye etmem 7-8 az tavsiye ederim 9-10 çok tavsiye ederim

Cevap veren	574	7	4	4	18	49	43	105	141	229
Cevapsız	4									
Toplam	578									

1	7	7,00
2	4	8,00
3	4	12,00
4	4	16,00
5	18	90,00
6	19	114,00
7	43	301,00
8	105	840,00
9	141	1269,00
10	229	2290,00
574		4947,00
Ort		8,62
Boş	4	

5/a) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü'nden alınan hizmetlerinde temasta olduğunuz personelin (tutum ve davranışlarından) ne ölçüde memnunsunuz?

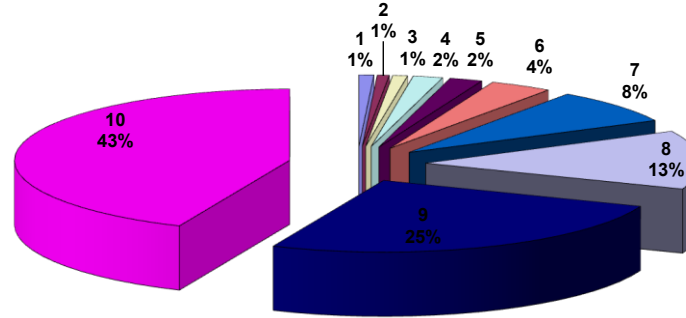


5-6 Memnun değilim 7-8 az memnunum 9-10 çok memnunum

Cevap veren	573	5	4	5	10	11	21	45	76	147	249
Cevapsız	5										
Toplam	578										

1	5	5,00
2	4	8,00
3	5	15,00
4	10	40,00
5	11	55,00
6	21	126,00
7	45	315,00
8	76	608,00
9	147	1323,00
10	249	2490,00
	573	4985,00
Ort		8,70
Boş	5	

5/b) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü'nden alınan hizmetlerinde temasta olduğunuz personelin (işinizin yürütmesinde sağlanan kolaylıktan) ne ölçüde memnunsunuz?

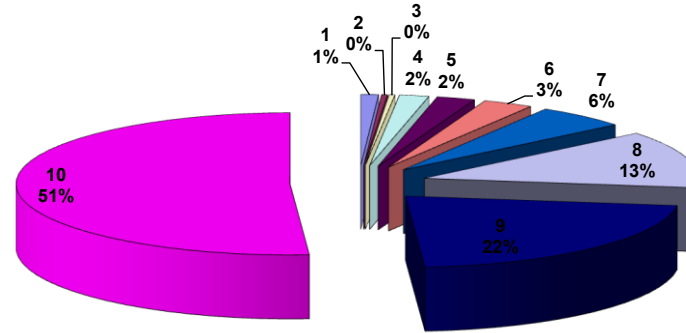


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunum 9-10 çok memnunum

Cevap veren	575	6	2	2	10	13	47	31	75	125	294
Cevapsız	3										
Toplam	578										

1	6	6,00
2	2	4,00
3	2	6,00
4	10	40,00
5	13	65,00
6	17	102,00
7	31	217,00
8	75	600,00
9	125	1125,00
10	294	2940,00
	575	5105,00
Ort		8,88
Boş	3	

5/c) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü'nden alınan hizmetlerinde temasta olduğunuz personelin (gerektiği zaman ulaşabilirliğinizden) ne ölçüde memnunsunuz?

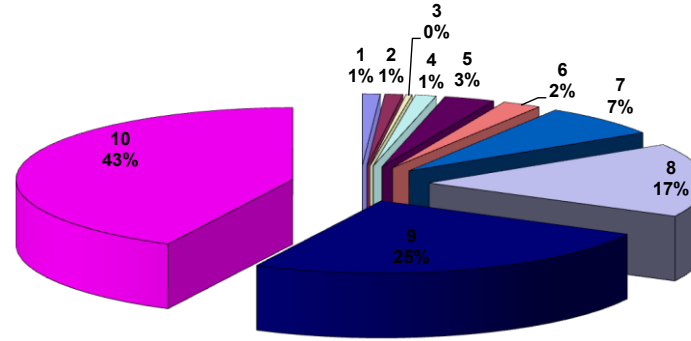


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunum 9-10 çok memnunum

Cevap veren	573	6	6	2	7	17	13	41	95	142	244
Cevapsız	5										
Toplam	578										

1	6	6,00
2	6	12,00
3	2	6,00
4	7	28,00
5	17	85,00
6	13	78,00
7	41	287,00
8	95	760,00
9	142	1278,00
10	244	2440,00
573		4980,00
Ort		8,69
Boş	5	

5/d) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü'nden alınan hizmetlerinde temasta olduğunuz personelin (işlemler sırasında açıklama yapılmasından) ne ölçüde memnunsunuz?

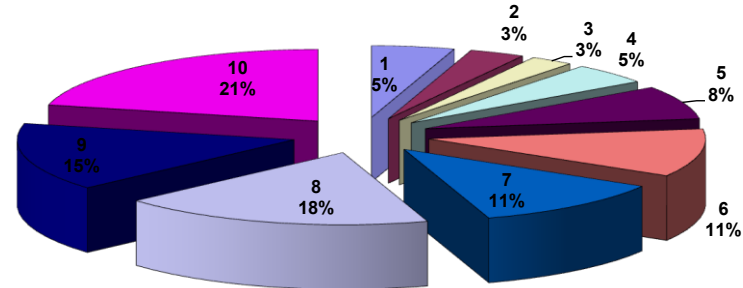


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunum 9-10 çok memnunum

Cevap veren	557	27	18	14	26	42	60	64	102	85	119
Cevapsız	21										
Toplam	578										

1	27	27,00
2	18	36,00
3	14	42,00
4	26	104,00
5	42	210,00
6	60	360,00
7	64	448,00
8	102	816,00
9	85	765,00
10	119	1190,00
557		3998,00
Ort		7,18
Boş	21	

6/a) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (kaç kez yararlandınız) ne ölçüde memnunsunuz?

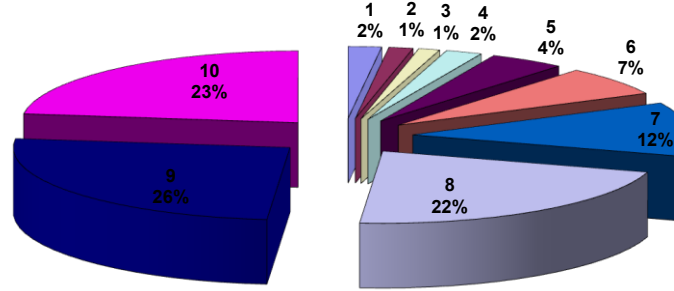


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunum 9-10 çok memnunum

Cevap veren	565	11	8	7	12	25	37	68	122	145	130
Cevapsız	13										
Toplam	578										

1	11	11,00
2	8	16,00
3	7	21,00
4	12	48,00
5	25	125,00
6	37	222,00
7	68	476,00
8	122	976,00
9	145	1305,00
10	130	1300,00
565		4500,00
Ort		7,96
Boş	13	

6/b) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (Hizmetin Kalitesi konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?

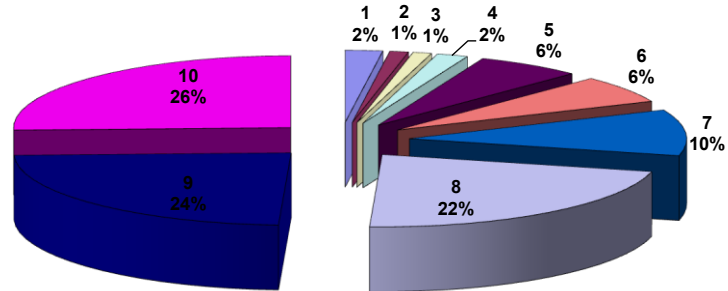


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunun 9-10 çok memnunun

Cevap veren	552	12	6	6	10	34	34	57	121	131	141
Cevapsız	26										
Toplam	578										

1	12	12,00
2	6	12,00
3	6	18,00
4	10	40,00
5	34	170,00
6	34	204,00
7	57	399,00
8	121	968,00
9	131	1179,00
10	141	1410,00
552		4412,00
Ort		7,99
Boş	26	

6/c) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (Hizmetin Süresi konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?

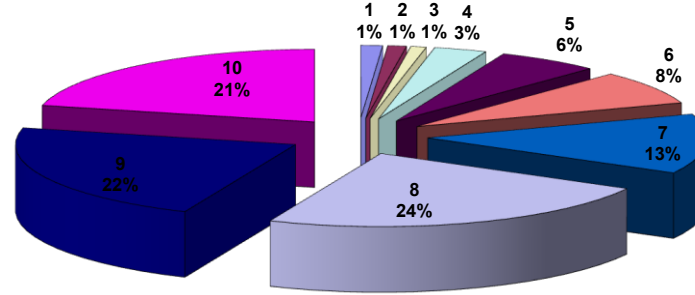


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunun 9-10 çok memnunun

Cevap veren	558	7	6	5	17	33	42	74	131	124	119
Cevapsız	20										
Toplam	578										

1	7	7,00
2	6	12,00
3	5	15,00
4	17	68,00
5	33	165,00
6	42	252,00
7	74	518,00
8	131	1048,00
9	124	1116,00
10	119	1190,00
558		4391,00
Ort		7,87
Boş	20	

6/d) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (Hizmetin Kapsamı konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?

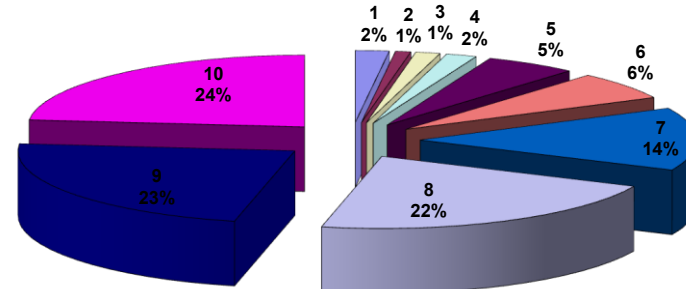


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunun 9-10 çok memnunun

Cevap veren	559	11	5	8	10	30	35	79	121	129	131
Cevapsız	19										
Toplam	578										

1	11	11,00
2	5	10,00
3	8	24,00
4	10	40,00
5	30	150,00
6	35	210,00
7	79	553,00
8	121	968,00
9	129	1161,00
10	131	1310,00
559		4437,00
Ort		7,94
Boş	19	

6/e) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (tercih ölçünüz) ne ölçüde memnunsunuz?

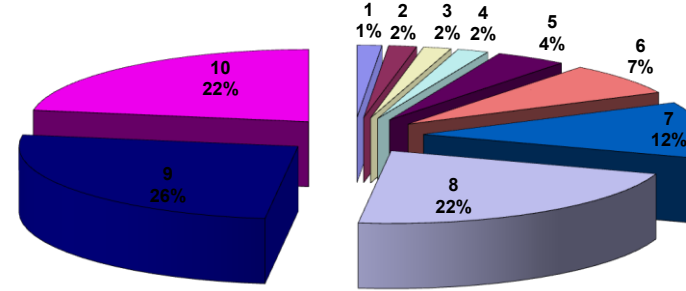


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunun 9-10 çok memnunun

Cevap veren	557	8	9	9	10	23	40	69	121	143	125
Cevapsız	21										
Toplam	578										

1	8	8,00
2	9	18,00
3	9	27,00
4	10	40,00
5	23	115,00
6	40	240,00
7	69	483,00
8	121	968,00
9	143	1287,00
10	125	1250,00
	557	4436,00
Ort		7,96
Boş	21	

6/f) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (tavsiye) ne ölçüde memnunsunuz?

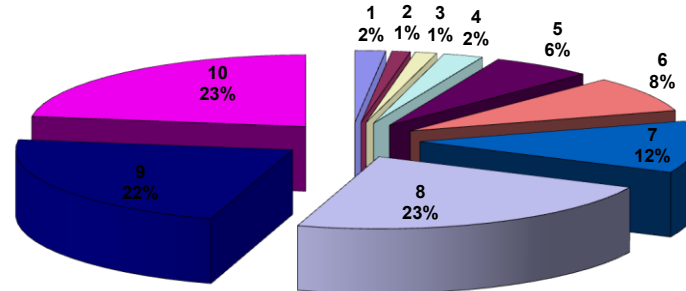


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunun 9-10 çok memnunun

Cevap veren	559	10	6	7	13	33	45	65	127	126	127
Cevapsız	19										
Toplam	578										

1	10	10,00
2	6	12,00
3	7	21,00
4	13	52,00
5	33	165,00
6	45	270,00
7	65	455,00
8	127	1016,00
9	126	1134,00
10	127	1270,00
	559	4405,00
Ort		7,88
Boş	19	

6/g) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (isteğin Karşlanması konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?

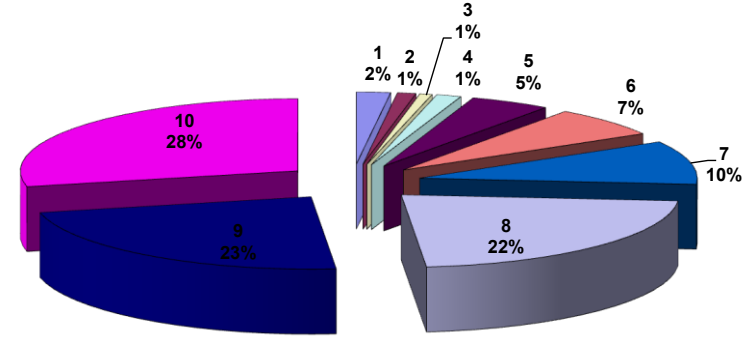


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunun 9-10 çok memnunun

Cevap veren	554	11	6	4	8	26	37	54	123	127	158
Cevapsız	24										
Toplam	578										

1	11	11,00
2	6	12,00
3	4	12,00
4	8	32,00
5	26	130,00
6	37	222,00
7	54	378,00
8	123	984,00
9	127	1143,00
10	158	1580,00
	554	4504,00
Ort		8,13
Boş	24	

6/h) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (Faturalama İşlemlerinin Kolaylığı konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?

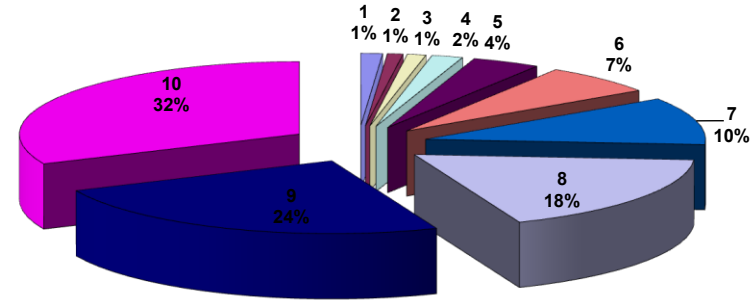


5-6 memnun değilim 7-8 az memnunun 9-10 çok memnunun

Cevap veren	558	7	5	6	10	22	37	59	99	136	177
Cevapsız	20										
Toplam	578										

1	7	7,00
2	5	10,00
3	6	18,00
4	10	40,00
5	22	110,00
6	37	222,00
7	59	413,00
8	99	792,00
9	136	1224,00
10	177	1770,00
	558	4606,00
Ort		8,25
Boş	20	

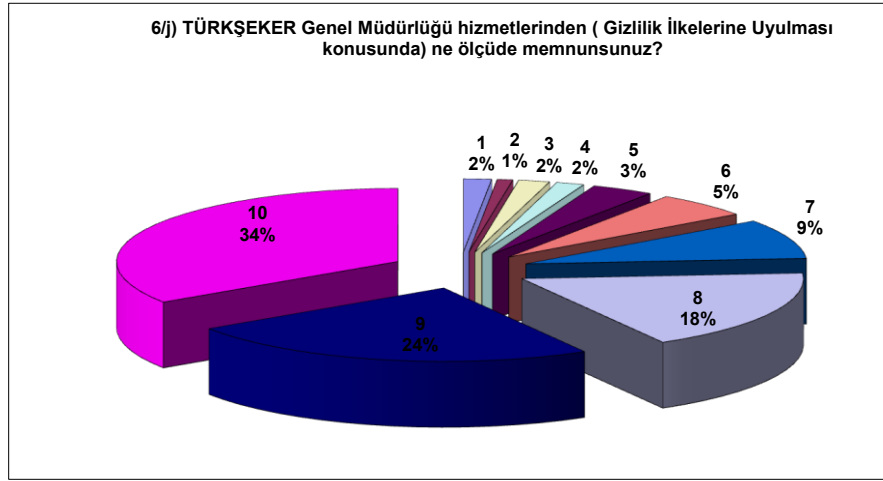
6/ı) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (Ödeme İşlemlerinin Kolaylığı konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?



5-6 memnun değilim 7-8 az memnunun 9-10 çok memnunun

Cevap veren	559	9	5	10	9	20	31	49	100	134	192
Cevapsız	19										
Toplam	578										

1	9	9,00
2	5	10,00
3	10	30,00
4	9	36,00
5	20	100,00
6	31	186,00
7	49	343,00
8	100	800,00
9	134	1206,00
10	192	1920,00
	559	4640,00
Ort		8,30
Boş	19	



5-6 memnun değilim 7-8 az memnunum 9-10 çok memnunum