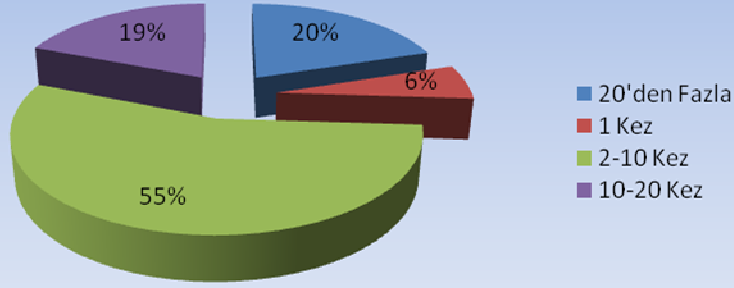


MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ARAŞTIRMASI SONUÇLARI 2006

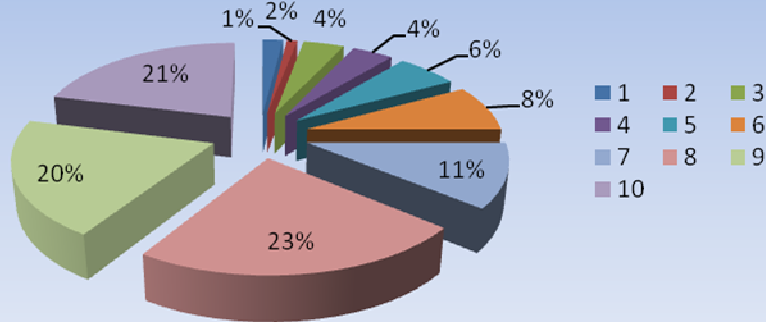
1) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden son bir yılda kaç kez yararlandınız?



Cevap veren	478	29	264	89	96
Cevapsız	9				
Toplam	487				

1	29	29,00
2	264	528,00
3	89	267,00
4	96	384,00
	478	1208,00
Ort		2,53
Boş	9	

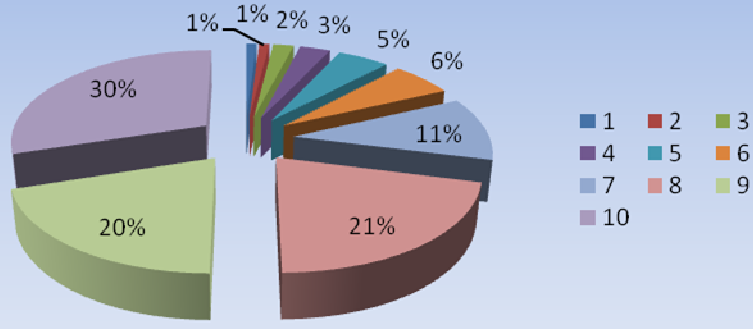
2) Genel olarak düşündüğünüzde TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden memnuniyetinizi değerlendiriniz?



Cevap veren	483	11	3	20	19	27	37	55	109	99	103
Cevapsız	4										
Toplam	487										

1	11	11,00
2	3	6,00
3	20	60,00
4	19	76,00
5	27	135,00
6	37	222,00
7	55	385,00
8	109	872,00
9	99	891,00
10	103	1030,00
	483	3688,00
Ort		7,64
Boş	4	

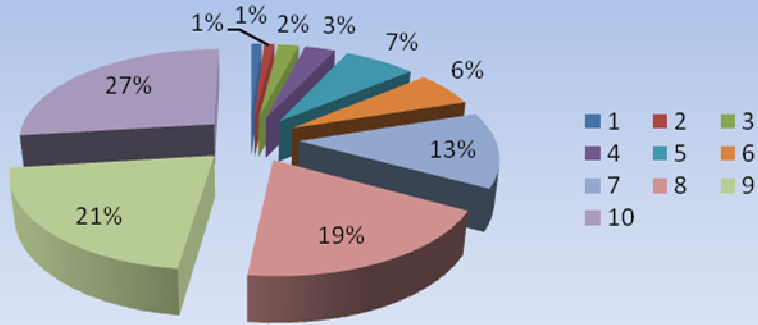
3) Tekrar bir hizmet alacak olsanız TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerini ne ölçüde tercih edersiniz?



Cevap veren	481	4	4	8	15	26	28	55	103	95	143
Cevapsız	6										
Toplam	487										

1	4	4,00
2	4	8,00
3	8	24,00
4	15	60,00
5	26	130,00
6	28	168,00
7	55	385,00
8	103	824,00
9	95	855,00
10	143	1430,00
	481	3888,00
Ort		8,08
Boş	6	

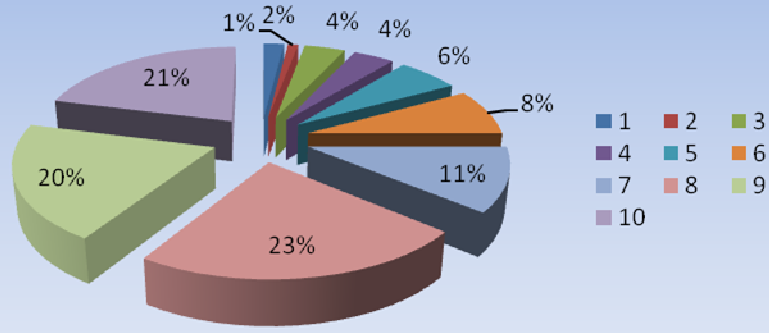
4) Yararlandığınız TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerini ne kadar tavsiye edersiniz?



Cevap veren	480	4	5	9	15	33	29	60	92	101	132
Cevapsız	7										
Toplam	487										

1	4	4,00
2	5	10,00
3	9	27,00
4	15	60,00
5	33	165,00
6	29	174,00
7	60	420,00
8	92	736,00
9	101	909,00
10	132	1320,00
	480	3825,00
Ort		7,97
Boş	7	

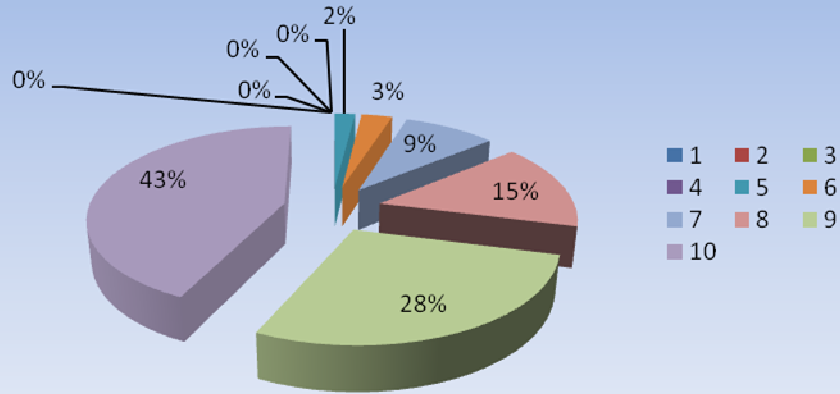
5/a) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü'nden alınan hizmetlerinde temasta olduğunuz personelin (tutum ve davranışlarından) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	482	1	1	1	0	12	14	44	73	134	202
Cevapsız	5										
Toplam	487										

1	1	1,00
2	1	2,00
3	1	3,00
4	0	0,00
5	12	60,00
6	14	84,00
7	44	308,00
8	73	584,00
9	134	1206,00
10	202	2020,00
	482	4268,00
Ort		8,85
Boş	5	

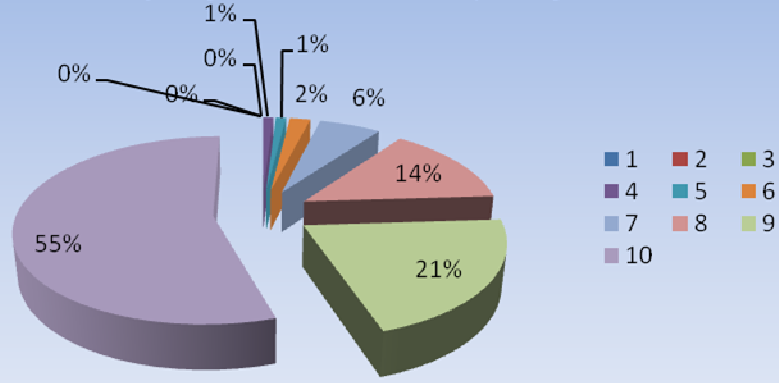
5/b) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü'nden alınan hizmetlerinde temasta olduğunuz personelin (işinizin kabulünde sağladıkları kolaylıktan) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	482	1	1	1	0	12	14	44	73	134	202
Cevapsız	5										
Toplam	487										

1	1	1,00
2	1	2,00
3	1	3,00
4	0	0,00
5	12	60,00
6	14	84,00
7	44	308,00
8	73	584,00
9	134	1206,00
10	202	2020,00
	482	4268,00
Ort		8,85
Boş	5	

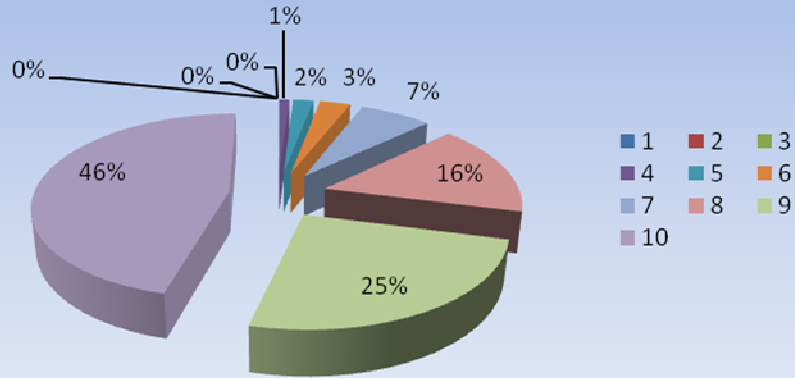
5/c) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü'nden alınan hizmetlerinde temasta olduğunuz personelin (arandıklarında kolay ulaşılabilir olmalarından) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	483	0	0	0	5	7	12	27	69	100	263
Cevapsız	4										
Toplam	487										

1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	5	20,00
5	7	35,00
6	12	72,00
7	27	189,00
8	69	552,00
9	100	900,00
10	263	2630,00
	483	4398,00
Ort		9,11
Boş	4	

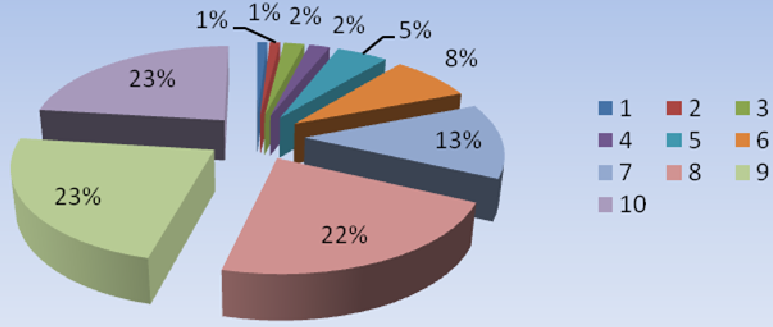
5/d) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü'nden alınan hizmetlerinde temasta olduğunuz personelin (Gerekten açıklamaları yapmalarından) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	485	1	0	2	4	11	14	35	80	122	216
Cevapsız	2										
Toplam	487										

1	1	1,00
2	0	0,00
3	2	6,00
4	4	16,00
5	11	55,00
6	14	84,00
7	35	245,00
8	80	640,00
9	122	1098,00
10	216	2160,00
	485	4305,00
Ort		8,88
Boş	2	

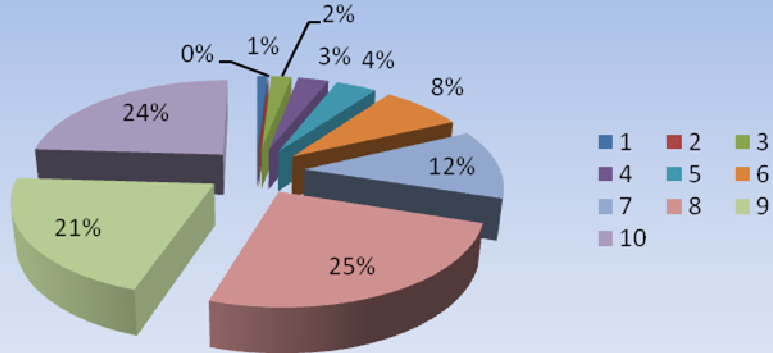
6/a) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (hizmetin kalitesi konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	480	3	3	11	11	22	36	63	108	115	108
Cevapsız	7										
Toplam	487										

1	3	3,00
2	3	6,00
3	11	33,00
4	11	44,00
5	22	110,00
6	36	216,00
7	63	441,00
8	108	864,00
9	115	1035,00
10	108	1080,00
	480	3832,00
Ort		7,98
Boş	7	

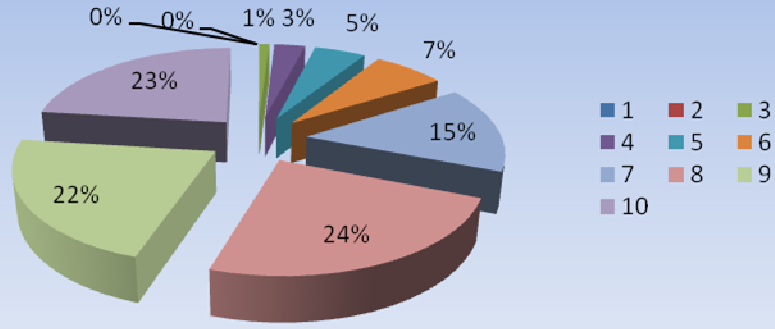
6/b) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (hizmetin süresi konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	476	4	2	11	15	20	40	58	113	101	112
Cevapsız	11										
Toplam	487										

1	4	4,00
2	2	4,00
3	11	33,00
4	15	60,00
5	20	100,00
6	40	240,00
7	58	406,00
8	113	904,00
9	101	909,00
10	112	1120,00
	476	3780,00
Ort		7,94
Boş	11	

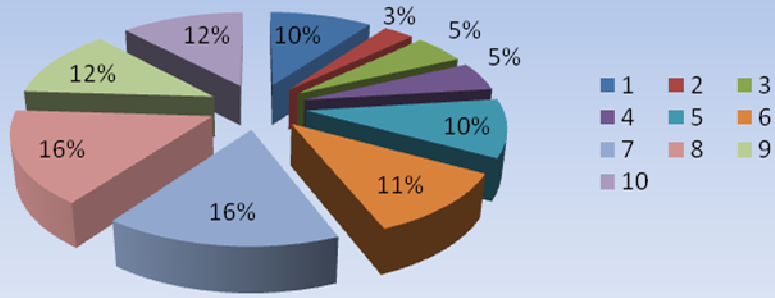
6/c) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (hizmetin kapsamı konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	473	2	2	7	16	26	34	73	110	97	106
Cevapsız	14										
Toplam	487										

1	2	2,00
2	2	4,00
3	7	21,00
4	16	64,00
5	26	130,00
6	34	204,00
7	73	511,00
8	110	880,00
9	97	873,00
10	106	1060,00
	473	3749,00
Ort		7,93
Boş	14	

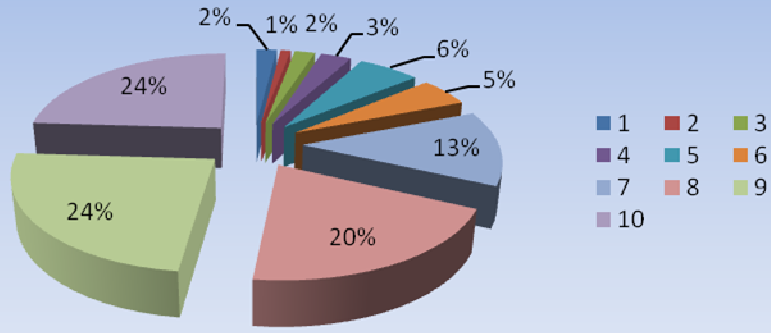
6/d) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (hizmetin fiyatı konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	460	45	16	21	21	46	51	76	72	56	56
Cevapsız	27										
Toplam	487										

1	45	45,00
2	16	32,00
3	21	63,00
4	21	84,00
5	46	230,00
6	51	306,00
7	76	532,00
8	72	576,00
9	56	504,00
10	56	560,00
	460	2932,00
Ort		6,37
Boş	27	

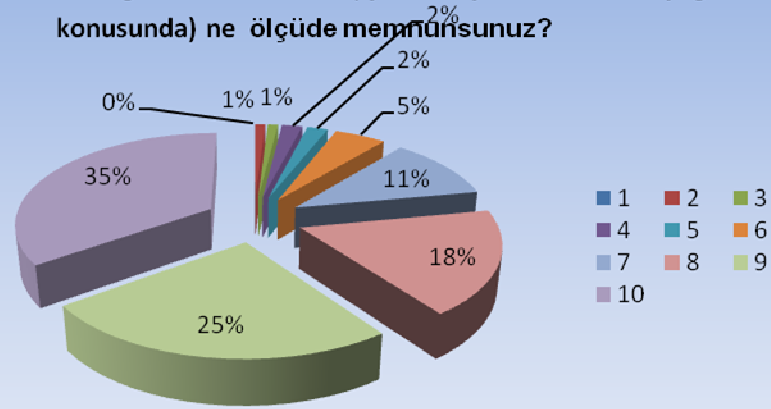
6/e) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (isteğin karşılanması konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	477	11	5	9	15	27	23	62	94	113	118
Cevapsız	10										
Toplam	487										

1	11	11,00
2	5	10,00
3	9	27,00
4	15	60,00
5	27	135,00
6	23	138,00
7	62	434,00
8	94	752,00
9	113	1017,00
10	118	1180,00
	477	3764,00
Ort		7,89
Boş	10	

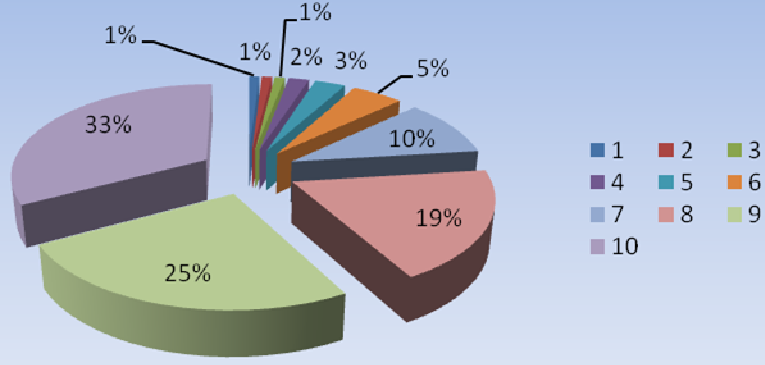
6/f) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (İş Kabul işlemlerinin kolaylığı konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	473	2	3	6	8	11	23	53	86	120	161
Cevapsız	14										
Toplam	487										

1	2	2,00
2	3	6,00
3	6	18,00
4	8	32,00
5	11	55,00
6	23	138,00
7	53	371,00
8	86	688,00
9	120	1080,00
10	161	1610,00
	473	4000,00
Ort		8,46
Boş	14	

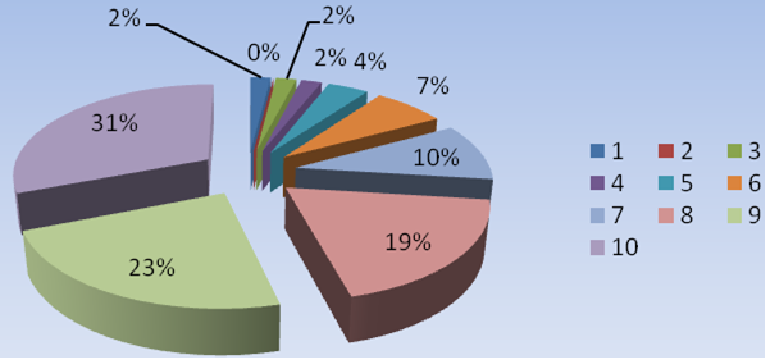
6/g) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (Faturalama İşlemlerinin kolaylığı konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	449	3	4	3	10	12	23	43	86	114	151
Cevapsız	38										
Toplam	487										

1	3	3,00
2	4	8,00
3	3	9,00
4	10	40,00
5	12	60,00
6	23	138,00
7	43	301,00
8	86	688,00
9	114	1026,00
10	151	1510,00
	449	3783,00
Ort		8,43
Boş	38	

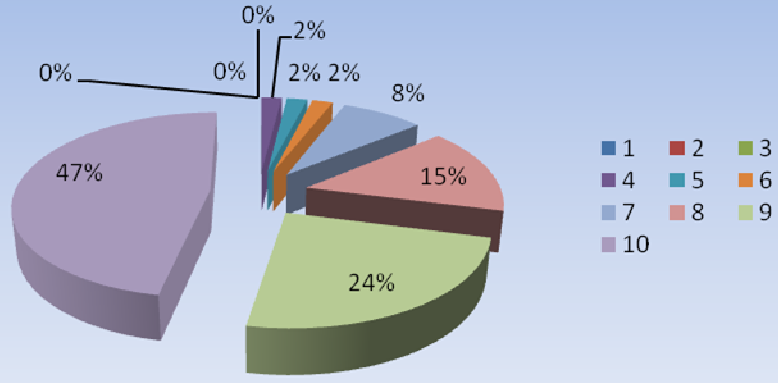
6/h) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (Ödeme İşlemlerinin kolaylığı konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	457	8	2	7	9	17	33	46	87	107	141
Cevapsız	30										
Toplam	487										

1	8	8,00
2	2	4,00
3	7	21,00
4	9	36,00
5	17	85,00
6	33	198,00
7	46	322,00
8	87	696,00
9	107	963,00
10	141	1410,00
	457	3743,00
Ort		8,19
Boş	30	

6/ı) TÜRKŞEKER Genel Müdürlüğü hizmetlerinden (Gizlilik ilkelerini uyulması konusunda) ne ölçüde memnunsunuz?



Cevap veren	475	1	1	2	10	11	10	38	72	112	218
Cevapsız	12										
Toplam	487										

1	1	1,00
2	1	2,00
3	2	6,00
4	10	40,00
5	11	55,00
6	10	60,00
7	38	266,00
8	72	576,00
9	112	1008,00
10	218	2180,00
	475	4194,00
Ort		8,83
Boş	12	