Anket Örnekleri

Her formu en fazla beş soruda tutun ve her zaman tek bir açık uçlu soruyla bitirin.

Hangi anket ne zaman?

An	Form	Puan	Nasıl hesaplanır
Bir satın alma, teslimat ya da destek görüşmesinin hemen ardından	Müşteri memnuniyet anketi (CSAT)	CSAT	1-5 sorusunda 4 ve 5 cevaplarının oranı
Birkaç ayda bir ya da bir satın almadan bir iki hafta sonra	NPS anketi	NPS	9-10 cevaplarının yüzdesi eksi 0-6 cevaplarının yüzdesi
Bir destek talebi, çağrı ya da sohbet kapandıktan hemen sonra	Destek sonrası anket (CES)	CES	1-7 cevaplarının ortalaması ya da 5-7 cevaplarının oranı
Her zaman: web sitesi, kasada QR kod, ziyaret sonrası	Müşteri geri bildirim formu	CSAT	İlk soruda 4 ve 5 cevaplarının oranı
Müşteri şikayette bulunmak istediğinde	Müşteri şikayet formu	Şikayet	Temaya göre sayı; cevap süreniz içinde çözülenlerin yüzdesi

Müşteri geri bildirim formu

1. Bugünkü deneyiminizden ne kadar memnun kaldınız? · 2. Ziyaretiniz ya da bize ulaşmanız ne ile ilgiliydi? · 3. Neyi iyi yaptık? · 4. Geliştirmemiz gereken tek bir şey nedir? · 5. Cevaplarınızla ilgili sizinle iletişime geçebilir miyiz?

Müşteri memnuniyet anketi (CSAT)

1. Genel olarak bizden ne kadar memnunsunuz? · 2. Aşağıdakilerden ne kadar memnunsunuz? · 3. Bize gelme sebebinizi çözebildik mi? · 4. Bizden tekrar alışveriş yapma olasılığınız nedir? · 5. Deneyiminizde tek bir şeyi değiştirebilseydiniz, bu ne olurdu?

Müşteri şikayet formu

1. Tarih ve sipariş ya da referans numaranız · 2. Şikayetiniz ne ile ilgili? · 3. Ne oldu? Lütfen kendi cümlelerinizle anlatın. · 4. Sizin için ne yapmamızı istersiniz? · 5. Size nasıl ulaşalım?

NPS anketi

1. Bizi bir arkadaşınıza ya da iş arkadaşınıza tavsiye etme olasılığınız nedir? · 2. Bu puanı vermenizin ana nedeni nedir? · 3. Puanınızı 10 yapmak için ne yapabiliriz? · 4. Cevaplarınızla ilgili sizinle iletişime geçebilir miyiz?

Destek sonrası anket (CES)

1. Sorununuzu çözdürmek ne kadar kolaydı? · 2. Sorununuz çözüldü mü? · 3. Bu sorun için bize kaç kez ulaştınız? · 4. Aldığınız destekten ne kadar memnunsunuz? · 5. Bize söylemek istediğiniz başka bir şey var mı?

Ayda yüzlerce yorum mu alıyorsunuz? Pivony her açık uçlu cevabı, yorumu ve talebi okur; puanlarınızın arkasındaki konuları, duyguyu ve kök nedenleri gösterir. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

Müşteri geri bildirim formu

Ne zaman: Her zaman: web sitenizde, kasada QR kodla ya da bir ziyaretten sonra

Bizi değerlendirmek için zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz. Yaklaşık iki dakika sürer.

1. Bugünkü deneyiminizden ne kadar memnun kaldınız?

1	2	3	4	5

1 = Hiç memnun değilim 5 = Çok memnunum

2. Ziyaretiniz ya da bize ulaşmanız ne ile ilgiliydi?

□ Bir şey satın almak □ Bir soru □ Bir sorun ya da iade □ Diğer

3. Neyi iyi yaptık?

4. Geliştirmemiz gereken tek bir şey nedir?

5. Cevaplarınızla ilgili sizinle iletişime geçebilir miyiz?

□ Evet □ Hayır

E-posta ya da telefon:	

Ayda yüzlerce yorum mu alıyorsunuz? Pivony her açık uçlu cevabı, yorumu ve talebi okur; puanlarınızın arkasındaki konuları, duyguyu ve kök nedenleri gösterir. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

Müşteri memnuniyet anketi (CSAT)

Ne zaman: Bir satın alma, teslimat ya da destek görüşmesinin hemen ardından

Hizmetimizi nasıl bulduğunuzu öğrenmek istiyoruz. Beş kısa soru.

1. Genel olarak bizden ne kadar memnunsunuz?

1	2	3	4	5

1 = Hiç memnun değilim 5 = Çok memnunum

2. Aşağıdakilerden ne kadar memnunsunuz?

	1	2	3	4	5
Ürün kalitesi					
Fiyat					
Teslimat hızı					
Çalışanların ilgisi					
Sipariş vermenin kolaylığı					

1 = Hiç memnun değilim, 5 = Çok memnunum

3. Bize gelme sebebinizi çözebildik mi?

□ Evet □ Kısmen □ Hayır

4. Bizden tekrar alışveriş yapma olasılığınız nedir?

1	2	3	4	5

1 = Hiç olası değil 5 = Çok olası

5. Deneyiminizde tek bir şeyi değiştirebilseydiniz, bu ne olurdu?

Ayda yüzlerce yorum mu alıyorsunuz? Pivony her açık uçlu cevabı, yorumu ve talebi okur; puanlarınızın arkasındaki konuları, duyguyu ve kök nedenleri gösterir. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

PIVONY

Müşteri şikayet formu

Ne zaman: Müşteri şikayette bulunmak istediğinde: kasada, web sitesinde ya da telefonda

Bir şeyler ters gittiği için üzgünüz. Ne olduğunu anlatın, iki iş günü içinde size dönelim.

1. Tarih ve sipariş ya da referans numaranız

2. Şikayetiniz ne ile ilgili?

□ Ürün □ Teslimat □ Fatura ya da ödeme □ Çalışan □ Web sitesi ya da uygulama □ Diğer

3. Ne oldu? Lütfen kendi cümlelerinizle anlatın.

4. Sizin için ne yapmamızı istersiniz?

□ Para iadesi □ Değişim □ Onarım □ Özür ya da açıklama □ Diğer

5. Size nasıl ulaşalım?

□ E-posta □ Telefon

E-posta ya da telefon:	

Personel için

Teslim alan	
Teslim alma tarihi	
Cevap için son tarih	
Kök neden	
Yapılan işlem	
Kapanış tarihi	
Müşteri çözümden memnun kaldı mı? (Evet / Hayır)	

Ayda yüzlerce yorum mu alıyorsunuz? Pivony her açık uçlu cevabı, yorumu ve talebi okur; puanlarınızın arkasındaki konuları, duyguyu ve kök nedenleri gösterir. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

NPS anketi

Ne zaman: Birkaç ayda bir ya da bir satın almadan bir iki hafta sonra

Tek bir soru, vaktiniz varsa bir tane daha.

1. Bizi bir arkadaşınıza ya da iş arkadaşınıza tavsiye etme olasılığınız nedir?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

0 = Hiç olası değil 10 = Kesinlikle tavsiye ederim

2. Bu puanı vermenizin ana nedeni nedir?

3. Puanınızı 10 yapmak için ne yapabiliriz?

4. Cevaplarınızla ilgili sizinle iletişime geçebilir miyiz?

□ Evet □ Hayır

E-posta ya da telefon:	

Ayda yüzlerce yorum mu alıyorsunuz? Pivony her açık uçlu cevabı, yorumu ve talebi okur; puanlarınızın arkasındaki konuları, duyguyu ve kök nedenleri gösterir. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi

Destek sonrası anket (CES)

Ne zaman: Bir destek talebi, çağrı ya da sohbet kapandıktan hemen sonra

Kısa süre önce destek ekibimizle iletişime geçtiniz. Nasıl geçtiğini bize anlatır mısınız?

1. Sorununuzu çözdürmek ne kadar kolaydı?

1	2	3	4	5	6	7

1 = Çok zordu 7 = Çok kolaydı

2. Sorununuz çözüldü mü?

□ Evet □ Hayır □ Hâlâ devam ediyor

3. Bu sorun için bize kaç kez ulaştınız?

□ Bir kez □ İki kez □ Üç kez ya da daha fazla

4. Aldığınız destekten ne kadar memnunsunuz?

1	2	3	4	5

1 = Hiç memnun değilim 5 = Çok memnunum

5. Bize söylemek istediğiniz başka bir şey var mı?

Ayda yüzlerce yorum mu alıyorsunuz? Pivony her açık uçlu cevabı, yorumu ve talebi okur; puanlarınızın arkasındaki konuları, duyguyu ve kök nedenleri gösterir. Kendi verinizde ücretsiz kök neden analizi alın: pivony.com/tr/ucretsiz-kok-neden-analizi