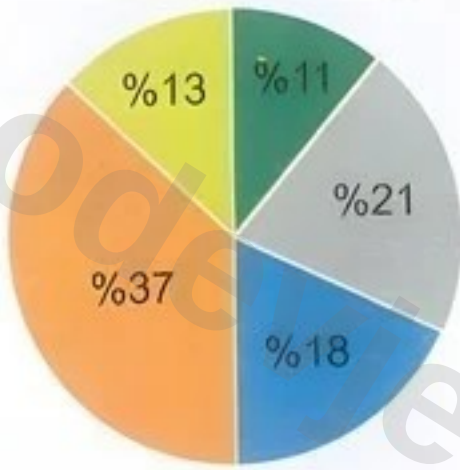


Etkinlik 6

Müşteri Memnuniyeti Anketlerini
Değerlendirme

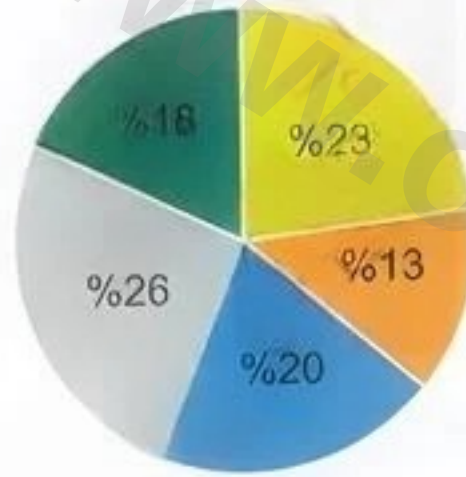
Defne Hanım, bir mobilya firmasında yönetici olarak çalışmaktadır. Ürünlerin montaj aşaması ile ilgili bir anket çalışması yapılmış ve ankette şu soru sorulmuştur: "Satın aldığınız ürünün montajı hakkında memnuniyet düzeyinizi belirtiniz." Bu soru hem 2022 yılında hem de 2023 yılında dolap kurulum montajı hizmeti alan müşterilere sorulmuştur. Defne Hanım, firmanın iki farklı yıla ait müşteri memnuniyeti anketini incelemiştir. Bu grafikleri karşılaştırmaya çalışmış fakat başarılı olamamıştır.

Grafik: Müşterilerin Memnuniyet Anketi
Sonuçlarının Dağılımı (2022)



- Çok Memnunum
- Memnunum
- Kararsızım
- Memnun Değilim
- Kesinlikle Memnun Değilim

Grafik: Müşterilerin Memnuniyet Anketi
Sonuçlarının Dağılımı (2023)



- Çok Memnunum
- Memnunum
- Kararsızım
- Memnun Değilim
- Kesinlikle Memnun Değilim

Yukarıdaki grafikleri inceleyerek soruları cevaplayınız.

a) Defne Hanım'ın iki grafiğe göre anket sonuçlarını yorumlayamamasının nedeni nedir?

Defne Hanım'ın 2022 ve 2023 yıllarında anket yaptığı kişi sayısının belli olmamasından dolayı sonuçları yorumlayamamıştır.

b) Bu iki grafiğin farklı olmasının sebepleri nelerdir?

2022'de ve 2023'te kaç kişiye anket yapıldığı belli değildir.

c) Siz, bu iki grafiğe göre mobilya montaj aşaması için Defne Hanım'a neler tavsiye edersiniz?

2022 ve 2023 yıllarında kaç kişiye montaj yapıldığının verilmesi uygun olur.