

Örnek Servis A.Ş.

Müşteri Memnuniyet Raporu 2026

Örnek Servis A.Ş. · Personel / öğrenci servis taşımacılığı

+25
NPS

156
yanıt · 12 firma

2 Kasım 2026
– 16 Kasım 2026

1 · YÖNETİCİ ÖZETİ

Müşterileriniz sizi nasıl görüyor?

12 müşteri firmaya ayrı bağlantı gönderildi; 12 firmadan 156 kişi yanıt verdi.



Öne çıkanlar

- NPS **+25**: yanıt verenlerin %50'i destekçi (9-10), %25'i kötüleyici (0-6).
- Hizmeti yöneten yetkililerin NPS'i (+41), hizmeti kullanan çalışanlardan (+22) **19 puan yüksek**. Karar verici ile kullanıcının deneyimi ayrışıyor.
- En düşük deneyim maddesi: "**Servisler genellikle saatinde geldi mi?**" — "Evet" oranı %58.
- Tavsiyeyi en çok ayıran deneyim: "**Servisler genellikle saatinde geldi mi?**". Destekçilerle kötüleyiciler arasında 74 puan fark var.
- Firmalar arasında NPS **-50** (Örnek Çağrı Merkezi) ile **+100** (Örnek İlaç Fabrikası) arasında değişiyor.
- 6 müşteri** düşük puan verdi ve geri aranmak istedi (liste 5. bölümde).

İyileştirme öncelikleri

1. Servisler genellikle saatinde geldi mi? "Evet" %58 · tavsiyeye etkisi 74 puan	2. Bildirdiğiniz sorun çözüldü mü? "Evet" %58 · tavsiyeye etkisi 48 puan	3. Saat veya güzergâh değişikliği size zamanında bildirildi mi? "Evet" %71 · tavsiyeye etkisi 36 puan
--	--	---

Sıralama: Önce tavsiyeyi en çok ayıran maddeler, sonra "Evet" oranı en düşük olanlar.

Yetkili ve kullanıcı

ROL	YANIT	NPS	CSAT	DENEYİM
Hizmeti yöneten yetkili	22	+41	%82	%78
Hizmeti kullanan çalışan	134	+22	%59	%73

2 · DENEYİM MADDELERİ

Hizmetin hangi adımı iyi, hangisi zayıf?

Her madde evet/hayır sorusudur. "Yaşamadım" diyenler orana girmez; sorun yaşamayan kişi skoru düşürmez.

MADDE	EVET	YANIT	YAŞAMADIM	TAVSİYEYE ETKİSİ
Servisler genellikle saatinde geldi mi?	%58	156	0	74 puan
Bildirdiğiniz sorun çözüldü mü?	%58	99	0	48 puan
Saat veya güzergâh değişikliği size zamanında bildirildi mi?	%71	97	59	36 puan
Sürücülerimiz size saygılı davrandı mı?	%81	156	0	33 puan
Yolculuk sırasında kendinizi güvende hissettiniz mi?	%88	156	0	32 puan
Bir sorun yaşadığınızda bize kolayca ulaşabildiniz mi?	%78	99	57	29 puan
Araçlar temiz miydi?	%81	156	0	27 puan

Tavsiyeye etkisi: destekçilerde (9–10) ve kötüleyicilerde (0–6) "Evet" oranları arasındaki fark. Fark büyükse o deneyim, müşterinin sizi tavsiye edip etmemesini en çok belirleyen adımdır. Her grupta en az 3 yanıt gerekir.

3 · MÜŞTERİ FİRMALAR

Firma bazında sonuçlar

Liste en düşük NPS'ten başlar. 3'ten az yanıtı olan firmanın skoru az sayıda kişinin görüşüdür; gri gösterilir.

FİRMA	YANIT	NPS	CSAT	DENEYİM
Örnek Çağrı Merkezi	14	-50	%21	%51
Örnek Plastik	14	-21	%36	%65
Örnek Mobilya	15	-13	%33	%61
Örnek Gıda Üretim	15	+7	%53	%67
Örnek Kablo Sanayi	16	+13	%63	%69
Örnek Otomotiv Yan Sanayi	18	+33	%72	%76
Örnek Tekstil A.Ş.	16	+38	%75	%83
Örnek Hastanesi · az yanıt	2	+50	%100	%86
Örnek Ambalaj	13	+62	%77	%77
Örnek Elektronik	11	+64	%91	%79
Örnek Lojistik Depo	12	+83	%83	%84
Örnek İlaç Fabrikası	10	+100	%90	%97

4 · MÜŞTERİNİN SESİ

Müşterileriniz kendi cümleleriyle

Destekçiler (9–10) · 17 yorum

"Yıl boyunca neredeyse hiç gecikme olmadı."

Örnek Tekstil A.Ş. · kullanıcı · NPS 10

"Operasyon sorumlusu telefona hep çıkıyor."

Örnek Tekstil A.Ş. · kullanıcı · NPS 9

"Bir sorun olduğunda hemen dönüş yapılıyor."

Örnek Tekstil A.Ş. · kullanıcı · NPS 10

"Yeni araçlar çok konforlu."

Örnek Tekstil A.Ş. · yetkili · NPS 9

+13 yorum daha (tamamı yanıt dosyasında).

Pasifler (7–8) · 10 yorum

"Değişiklikler son dakikada bildiriliyor."

Örnek Gıda Üretim · kullanıcı · NPS 7

"Akşam dönüşünde bekleme süresi uzun."

Örnek Otomotiv Yan Sanayi · kullanıcı · NPS 7

"Akşam dönüşünde bekleme süresi uzun."

Örnek Plastik · kullanıcı · NPS 8

"Durak noktaları bazı çalışanlar için uzak kaldı."

Örnek Kablo Sanayi · yetkili · NPS 8

+6 yorum daha (tamamı yanıt dosyasında).

Kötüleyiciler (0–6) · 10 yorum

"Güzergâh değiştirildi, bize haber verilmedi."

Örnek Otomotiv Yan Sanayi · kullanıcı · NPS 6

"Vardiya değişiminde servis hiç gelmedi, taksiyle gittik."

Örnek Plastik · kullanıcı · NPS 6

"Güzergâh değiştirildi, bize haber verilmedi."

Örnek Plastik · kullanıcı · NPS 6

"Şikâyetimize iki hafta dönüş olmadı."

Örnek Plastik · kullanıcı · NPS 4

+6 yorum daha (tamamı yanıt dosyasında).

4 · MÜŞTERİNİN SESİ

Geri aranmak isteyen müşteriler

0–6 puan verip bu konuda kendisiyle iletişime geçilmesini isteyen kişiler. Anket sırasında iletişim bilgilerinin firmanızla paylaşılmasını kabul ettiler.

FİRMA	AD	TELEFON	NPS	YORUM
Örnek Otomotiv Yan Sanayi	H. Arslan	05XX XXX XX 71	6	Güzergâh değiştirildi, bize haber verilmedi.
Örnek Plastik	S. Demir	05XX XXX XX 87	6	Vardiya değişiminde servis hiç gelmedi, taksile gittik.
Örnek Plastik	E. Şahin	05XX XXX XX 36	6	Güzergâh değiştirildi, bize haber verilmedi.
Örnek Kablo Sanayi	M. Kaya	05XX XXX XX 15	6	Sürücü telefonla konuşarak araç kullanıyordu.
Örnek Mobilya	S. Demir	05XX XXX XX 37	6	Güzergâh değiştirildi, bize haber verilmedi.
Örnek Mobilya	H. Arslan	05XX XXX XX 79	6	Sürücü telefonla konuşarak araç kullanıyordu.

5 · YÖNTEM

Bu rapor nasıl hazırlandı?

Anket

Her müşteri firmaya ayrı bağlantı gönderildi. Firmanın yetkilisi ve hizmeti kullanan çalışanları aynı bağlantıyla, ad vermeden yanıtladı. Anket yaklaşık 2 dakikadır.

Soru sırası

Firma teyidi → rol → somut deneyim maddeleri (evet/hayır) → genel memnuniyet (1–5) → tavsiye (0–10) → puana göre açık uçlu soru. Somut maddeler genel puandan önce sorulur; böylece kişi yılın bütününe değerlendirir. Sıra yıllar arasında sabit tutulur.

NPS

9–10 verenlerin yüzdesinden 0–6 verenlerin yüzdesi çıkarılır (–100 ile +100 arası).

CSAT

Genel memnuniyette 4 ya da 5 verenlerin yüzdesi.

Deneyim endeksi

Evet/hayır maddelerindeki "Evet" oranlarının ortalaması. "Yaşamadım" yanıtları orana girmez.

Veri kalitesi

Bağlantıyı başka bir firma adına açan ya da anketi olağan dışı hızla bitiren katılımlar silinmez, rapordan ayrıştırılır (bu raporda 0 katılım). Tavsiye sorusunu yanıtlayıp anketi yarıda bırakanlar rapora dahildir.

Sorulan deneyim maddeleri

1. Servisler genellikle saatinde geldi mi?
2. Araçlar temiz miydi?
3. Yolculuk sırasında kendinizi güvende hissettiniz mi?
4. Sürücülerimiz size saygılı davrandı mı?
5. Saat veya güzergâh değişikliği size zamanında bildirildi mi? (+ "Değişiklik olmadı")
6. Bir sorun yaşadığınızda bize kolayca ulaşabildiniz mi? (+ "Sorun yaşamadım")
7. Bildirdiğiniz sorun çözüldü mü?