



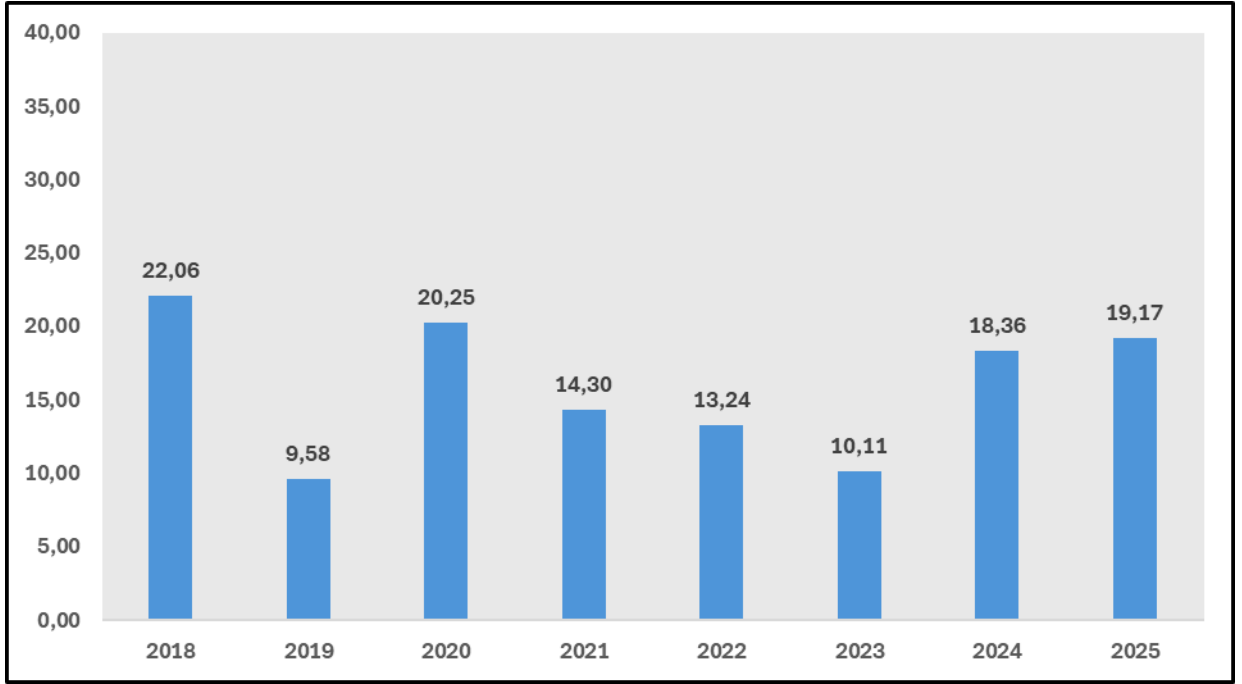
**2025 YILI  
YURTIÇİ MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ  
RAPORU**

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ  
MART 2026**

## ÖZET BİLGİLENDİRME

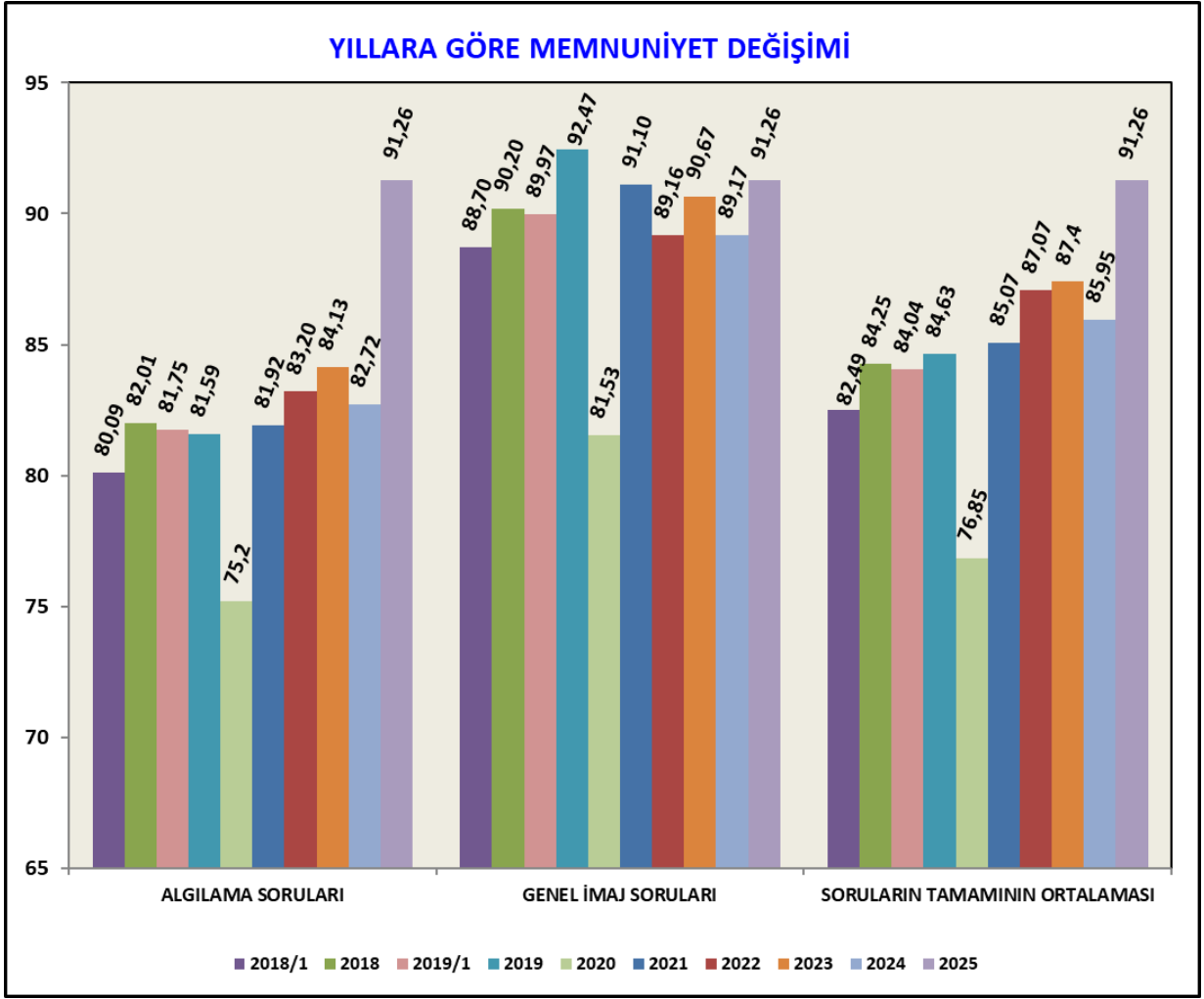
Şirketimizde, ürün ve hizmetlerimizle ilgili müşteri beklenti ve algulamalarını tespit etmek, tespitleri analiz ederek fırsatları görmek, iyileştirme çalışmalarına destek olmak amacıyla **Müşteri Memnuniyeti Anketi (MMA)** yapılmaktadır.

Anket soruları Şubat 2025 MİK (Müşteri İlişkileri Kurulu) toplantısında gözden geçirilmiştir. Anketin, 01.01.2025 – 31.12.2025 tarihleri arasında 1 palet ve üzeri ürün satın alan yurtiçi müşterilere gönderilmesi benimsenmiştir. Elektronik ortamda hazırlanan ve paylaşılan anket, 626 adet müşteri portalı kaydı olan yurtiçi müşterinin, şirketimiz portalinde kayıtlı kullanıcılarına 19.02.2026 tarihinde gönderilmiştir. Anketi toplam 120 müşteri cevaplamıştır. Yıllara göre dönüş oranları aşağıdaki grafikte verilmiştir.



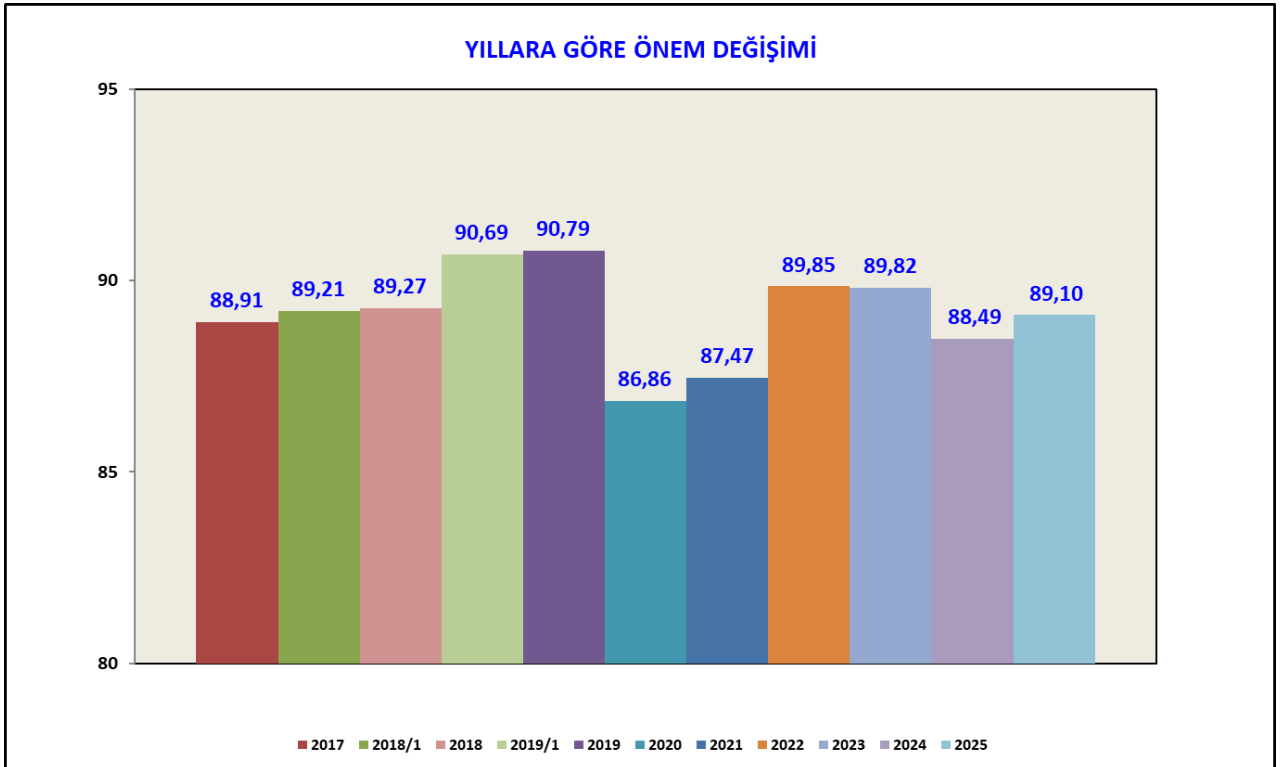
## SONUÇLAR

Memnuniyet sonuçları Grafik 1’de, önem sonuçları Grafik 2’ de gösterilmiştir.



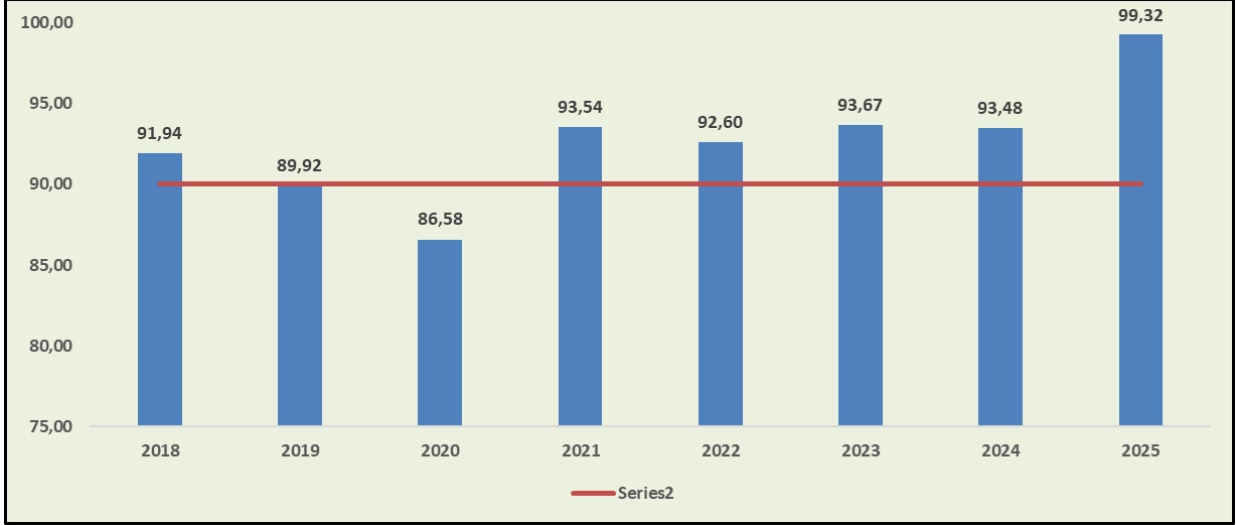
**Grafik 1.** Yıllara Göre Memnuniyet Oranları

Ankette sorulan tüm soruların memnuniyet ortalaması 2024 yılında %85,95 oranında gerçekleşmiş iken 2025 yılında %5,38 oranında artarak %91,33 olarak gerçekleşmiştir.



**Grafik 2.** Yıllara Göre Önem Oranları

Müşteri memnuniyetlerinde görülen dalgalanmaya karşılık, 2017 yılından 2020 yılına kadar müşterilerimizin anketimizde sorulan sorulara önem vermeye devam ettiği görülmektedir. 2023 yılında 2022 yılına göre paralellik olduğu görülmektedir. 2025 yılında %0,61 oranında artış olduğu tespit edilmiştir.



**Grafik 3.** Yıllara Göre Müşteri Beklentilerinin Karşılama Oranları

Müşteri beklentilerinin karşılama oranı 2024 yılında %93,48 iken 2025 yılında %5,84 oranında artış göstererek %99,32 olarak gerçekleşmiştir. %90 olan yıllık hedefin üzerinde bir gerçekleşme olduğu görülmektedir.

**Tablo 1:** 2025 Yılı Soru Bazlı Memnuniyet Sonuçları ve Farkları

| SORULAR  | Beklentiye Karşılama Oranı | Memnuniyet Ort. | Önem Ort. |
|--|----------------------------|-----------------|-----------|
| Ürün kalitesinden memnunum.  | 100,81                     | 91,57           | 92,17     |
| Ürün fiyatı, sunduğu değere uygundur.                                      | 94,43                      | 83,47           | 90,17     |
| Ürün/hizmetin özellikleri beklentilerimi karşılıyor.                       | 103,07                     | 92,40           | 91,00     |
| Siparişim zamanında teslim edildi.   | 103,92                     | 92,56           | 90,67     |
| Siparişim eksiksiz ve hasarsız olarak teslim edildi.                       | 103,85                     | 92,89           | 91,00     |
| Teslimat süreci hakkında yeterli bilgilendirme yapıldı.                    | 105,67                     | 91,40           | 88,67     |
| Personel nazik ve iletişime açıktı.  | 105,29                     | 93,55           | 90,67     |
| Personel yeterli bilgi ve yetkinliğe sahipti.                              | 103,43                     | 93,22           | 91,67     |
| Talep ettiğim anda yetkili bir kişiye ulaşabildim.                         | 101,40                     | 91,90           | 92,00     |
| Fatura süreci açık ve anlaşılırdı.   | 108,82                     | 92,89           | 87,67     |
| Şikâyet veya taleplerim hızlı ve etkili bir şekilde ele alındı ve çözüldü. | 103,17                     | 90,91           | 89,83     |
| Kuruluşun etik ve sosyal sorumluluk yaklaşımından memnunum.                | 108,61                     | 89,59           | 84,67     |
| Genel olarak ürün/hizmetten memnunum.                                      | 105,32                     | 90,74           | 88,17     |
| Kuruluşla olan genel deneyimim olumluydu.                                  | 108,44                     | 91,24           | 86,33     |
| Bu kuruluşu ve ürün/hizmetlerini tekrar tercih etmeyi düşünürüm.           | 109,19                     | 91,74           | 86,50     |
| Müşteri hizmetleri/teknik destek kalitesinden memnunum.                    | 103,89                     | 90,91           | 89,33     |
| Kurumsal güvenilirlik ve imajdan memnunum.                                 | 105,08                     | 90,91           | 88,50     |
| Ürün/hizmeti başkalarına tavsiye ederim.                                   | 112,60                     | 92,07           | 84,83     |

2025 yılı müşteri memnuniyet anketine müşterilerimizin verdiği puanlar Tablo 1’ de verilmiştir.

Personel nezaketi ve iletişime açıklığı ile personelin yeterli bilgi ve yetkinliğe sahip olması en fazla memnun olunan konular olurken, ürün fiyatları en az memnun olunan konu olmuştur.