



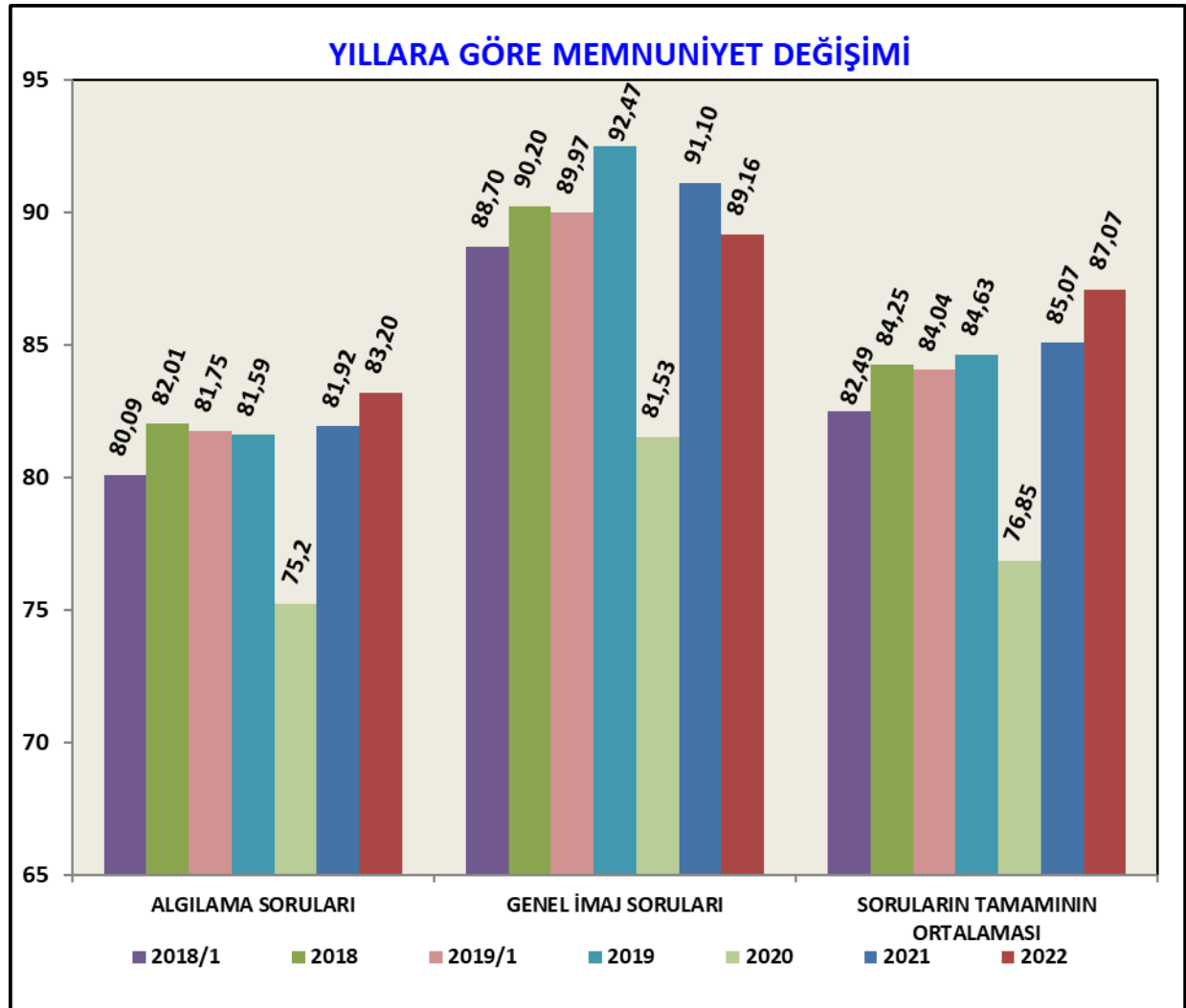
2022 YILI
YURTIÇİ MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ
BİLGİ NOTU

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

Anket soruları Kasım 2022 MİK (Müşteri İlişkileri Kurulu) toplantısında gözden geçirilmiştir. Anketin 01.01.2022 – 31.12.2022 tarihleri arasında 1 palet ve üzeri ürün satın alan yurtiçi müşterilere gönderilmesi benimsenmiştir. Elektronik ortamda hazırlanan anket 1427 adet yurtiçi müşterinin şirketimizde kayıtlı e-posta adreslerine 20.01.2022 tarihinde gönderilmiştir. Anketi toplam 189 müşteri cevaplamıştır. Ankete cevap veren müşterilerin geri dönüş oranı % 13,24 olmuştur. (2021 yılı dönüş oranı % 14,29)

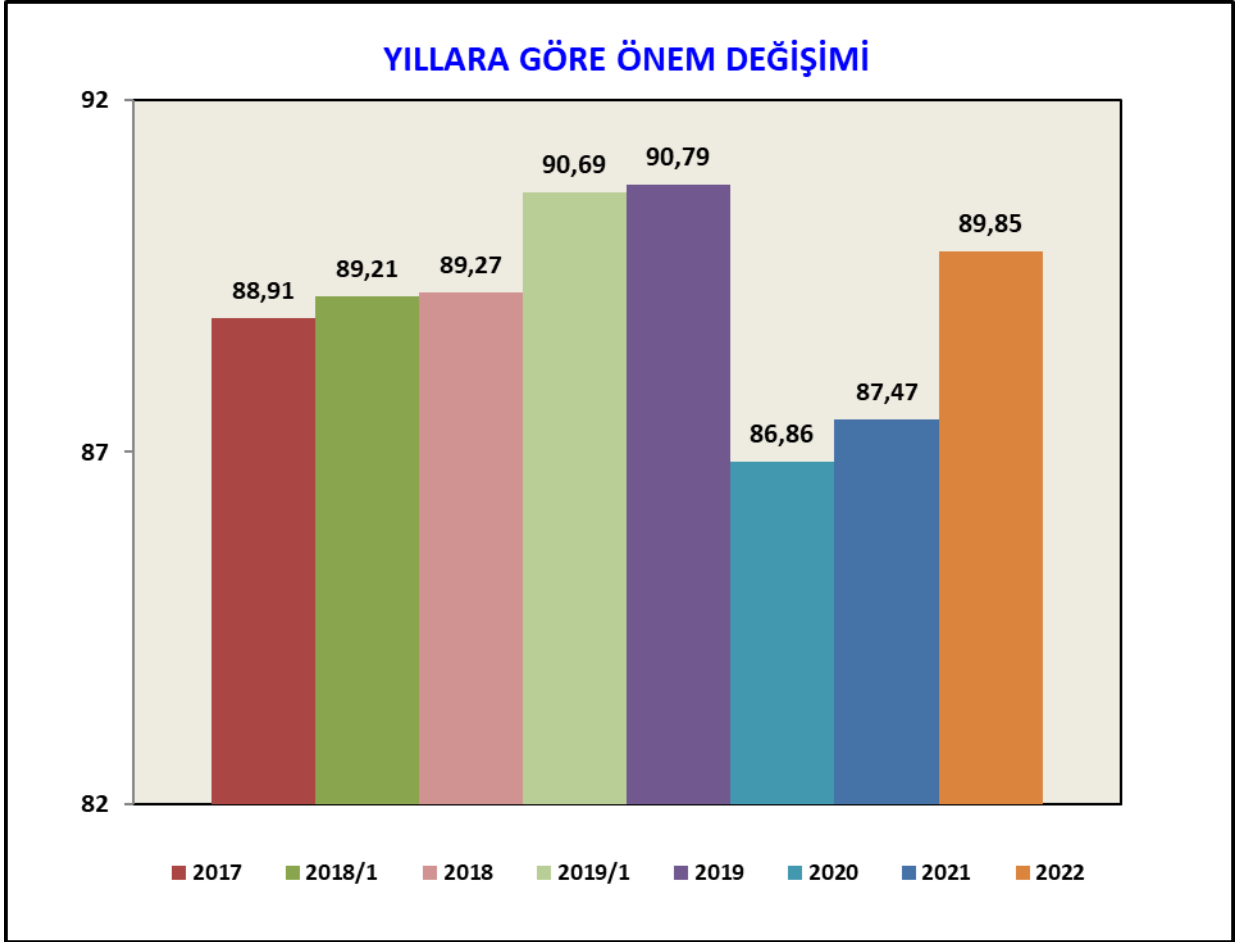
SONUÇLAR

Memnuniyet sonuçları Grafik 1'de önem sonuçları Grafik 2' de gösterilmiştir.



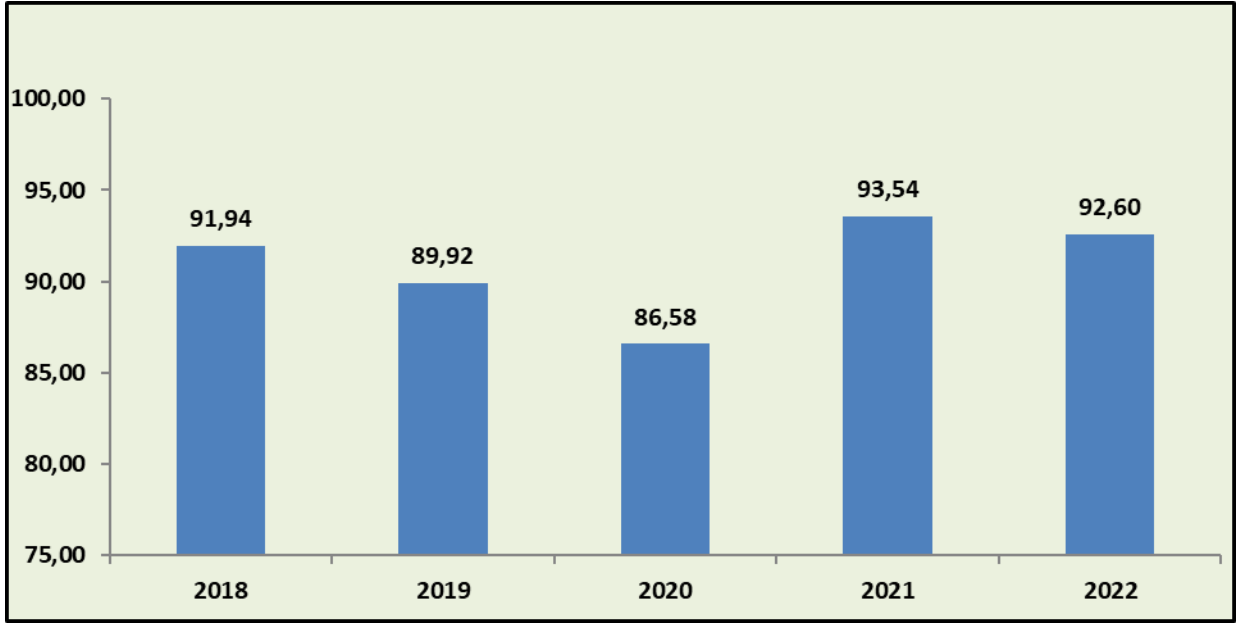
Grafik 1: Yıllara Göre Memnuniyet Oranları

Ankette sorulan tüm soruların memnuniyet ortalaması 2021 yılında % 85,07 oranında gerçekleşmiş iken 2022 yılında % 2 oranında artarak % 87,07 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. 2022 yılı anketinde 2021 yılına göre % 2,38 oranında artış olduğu görülmektedir.



Grafik 3: Yıllara Göre Müşteri Beklentilerinin Karşılama Oranları

Müşteri beklentilerinin karşılama oranı 2021 yılında % 93,54 iken 2022 yılında % 92,60 oranında düşüş göstererek % 92,60 olarak gerçekleşmiştir.

SORULAR	2022 YILI			2021 YILI	MEM.FARKI %
	MEM. %	ÖNEM %	KARŞILAMA ORANI %	MEM.%	
Ürün ambalajlarının kalitesi	89,84	91,85	97,81	92,78	-2,94
Sevkiyatın hatasız gerçekleştirilmesi	89,63	95,24	94,11	90,34	-0,71
Sipariş sistemi (Müşteri Bilgi Sistemi) nin yeterliliği	89,21	92,17	96,79	89,17	0,04
İlgili kişilere kolay ulaşabilme	89,21	95,56	93,36	88,59	0,62
Ürünlerin teslim süresi	89,21	94,81	94,08	87,32	1,89
Ürünün kalitesi	88,80	96,19	92,32	88,63	0,17
Şikayet süreci ile ilgili memnuniyetiniz	88,25	93,86	94,02	86,05	2,20
Şikayetlerin çözümü etkinliği ve hızı	88,15	94,29	93,49	87,02	1,13
Çalışanların istek, soru ve önerilere yaklaşımı ve yeterliliği	87,41	91,22	95,82	88,88	-1,47
Ürün kalitesinin sürekliliği	87,40	95,87	91,16	79,20	8,20
Ürün ve hizmetlerle ilgili şikayet ve problemlere önleyici yaklaşımı	87,30	93,44	93,43	87,71	-0,41
E-posta ve diğer kanallar aracılığı ile bilgilendirme ve tanıtım	86,35	84,87	101,75	86,15	0,20
Ürün ve hizmetlerle ilgili değişiklik / yeniliklerin duyurulması	82,54	87,20	94,66	80,20	2,34
Plastik Paletlerin Temizliği/Hijyeni	81,59	82,33	99,10	83,22	-1,63
Plastik Palet Genel Uygulaması	81,16	80,11	101,32	81,27	-0,11
Yazılı ve görsel basında (gazete, sektör dergileri, vb.) yer alması	79,79	75,24	106,05	77,66	2,13
Plastik Paletlerin Sağlamlığı	78,94	86,88	90,86	78,83	0,11

Ürünlerin bulunabilirliği	78,94	96,40	81,89	79,02	-0,08
Ürün ve hizmetlerle ilgili eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin yeterliliği	78,10	84,97	91,91	76,10	2,00
Plastik Paletlerin Zamanında Toplanması	76,30	80,63	94,62	74,24	2,06
Ödeme koşullarının uygunluğu	74,60	94,81	78,68	74,54	0,06
Ürün fiyatları	70,48	96,19	73,27	64,78	5,70
Müşteri ziyaretleri	70,48	82,43	85,49	62,44	8,04
Ürün ve Hizmet Ortalaması/Mem. Farkı	83,20	89,85	92,87	81,92	1,28

İMAJ SORULARI	2022 Yılı Memnuniyet	2021 Yılı Memnuniyet	Memnuniyet Farkı %
Petkim, bilinen bir markadır	96,51	97,17	-0,66
Petkim, yerel ve ulusal ekonomiye katkı sağlar	93,12	94,83	-1,71
Petkim' in yurt içi piyasada etkinliği/varlığı vardır	92,59	93,85	-1,26
Petkim, benim için güvenilir bir iş ortağıdır	91,11	91,32	-0,21
Petkim ürünlerini, üçüncü kişilere tavsiye ederim	90,26	92,39	-2,13
Petkim, sürdürülebilirliğe önem veren bir firmadır	89,74	91,22	-1,48
Yeni bir mamul/tür ürettiğinde, Petkim ürünlerini tercih ederim	89,21	91,41	-2,20
Petkim ürünlerini sürekli olarak talep ederim	88,78	90,93	-2,15
Petkim, müşteri memnuniyetine önem verir	85,50	86,24	-0,74
Petkim, toplum ve çevre ihtiyaçlarına duyarlıdır	85,29	88,88	-3,59
Petkim, ileri teknolojiye sahiptir	84,55	88,78	-4,23
Petkim, etik davranan bir firmadır	83,28	86,15	-2,87
İmaj Soruları Ortalaması	89,16	91,10	-1,94

Tablo 1: 2021 - 2022 Yılı Soru Bazlı Memnuniyet Sonuçları ve Farkları

2022 yılı müşteri memnuniyet anketine müşterilerimizin verdiği puanlar memnuniyet sıralı olarak Tablo 1' de verilmiştir.

Ürün ambalajlarının kalitesi ve sevkiyatın hatasız gerçekleşmesi en fazla memnun olunan konular olurken, ürün fiyatları ve müşteri ziyaretleri en az memnun olunan konular olmuştur.

Genel imaj algısında ise 2021 yılına göre % 1,94 oranında memnuniyet düşüşü olduğu görülmektedir.

