Bu anket formu, Yozgat Bozok Üniversitesi Turizm Fakültesi Uygulama Oteli’nde verilen hizmetler sonucunda oluşan memnuniyetin ölçülmesini amaçlamaktadır. Anket sonuçları tamamen kurumumuzun hizmetlerinin konukları tarafından nasıl algılandığını ölçmek amacı ile kullanılacaktır. Anket sorularına verdiğiniz cevapların tam ve doğru olması sizlere daha iyi hizmet verilebilmesi için çok önemlidir. Çok değerli vaktinizi ayırdığınız ve sağladığınız katkı için teşekkür eder, hayatınızda başarılar dileriz.

Aşağıdaki tabloda **müşteri memnuniyeti hakkında bazı ifadeler** yer almaktadır. Lütfen tabloda yer alan ifadeleri “5-Çok memnunum”, “4-Memnunum”, “3-Kararsızım”, “2-Memnun değilim”, “1-Hiç memnun değilim” puan tablosuna göre değerlendirerek, size uygun olan bir tanesini işaretleyiniz.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Çok memnunum (5) | Memnunum (4) | Kararsızım (3) | Memnun değilim (2) | Hiç memnun değilim (1) |
| 1 | Rezervasyon ve otele giriş işlemleri |  |  |  |  |  |
| 2 | Resepsiyon personelinin tutum ve davranışları |  |  |  |  |  |
| 3 | Otelimizin ortak alan temizliği |  |  |  |  |  |
| 4 | Odaların genel temizliği |  |  |  |  |  |
| 5 | Kahvaltı hizmetlerinin miktar, kalitesi ve çeşitliliği |  |  |  |  |  |
| 6 | Restoranın genel temizliği |  |  |  |  |  |
| 7 | Uygulama Oteli personelin ilgi, alaka ve nezaket anlayışı |  |  |  |  |  |
| 8 | Personelin bakımlı ve düzenli dış görünüşe sahip olması |  |  |  |  |  |
| 9 | Otelin konumu ve fiziki erişilebilirliği  |  |  |  |  |  |
| 10 | Müşterilerin talep ve isteklerinin karşılanması |  |  |  |  |  |

1. Otelimizde tekrar konaklamak ister misiniz?

 Evet Hayır Kararsızım

1. Otelimizi tavsiye eder misiniz?

Evet Hayır Kararsızım

1. Diğer dilek ve önerileriniz;

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………