**Yakın Doğu Üniversitesi**

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Pazarlama Yönetimi (Üst Lisans)

Aralık 2013

**Pazarlama Odaklılığı Anketi**

Sayın Katılımcı,

Bu anket çalışması ticari bankalarda pazarlama odaklılığını konu alan üst lisans tezimin bir parçasını içermektedir. Anket sonucunda elde edilecek bilgiler yalnızca bilimsel amaçlarda kullanılıacaktır. Genel bulgular dışındaki kişisel katkılar hiçbir koşulda hehangi bir kişi ya da kurumlarla paylaşılmayacaktır.

Anket sorularına göstereceğiniz ilgi tez çalışmamı doğrudan etkileyecektir.

Zaman ayırdığınız için teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Ayokulehin Onabawo

**Bölüm I**

**Kişisel bilgiler**

1. Cinsiyetinizi belirtiniz

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kadın |  | Erkek |  |

1. Hangi yaş aralığındasınız?

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 18-24 |  | 25-29 |  | 30-44 |  | 45+ |  |

1. Bu kurumda kaç yıldır çalışıyorsunuz?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0-2 |  | 2-4 |  | 4 + |  |

1. Şu anki göreviniz :

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Şube müdürü |  | Müşteri hizmetleri temsilcisi |  | Operasyon görevlisi |  | Gişe görevlisi |  |

**Bölüm II**

Uygun gördüğünüz görüşü belirtiniz (√).

Görüşler:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tamamen katılıyorum | Katılıyorum | Ne katılıyor ne de katılmıyorum | Katılmıyorum | Hiç katılmıyorum |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bilgi toplama** |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. İleride gerek duyacakları ürün ya da hizmetleri öğrenmek için müşterilerimizle yılda en az bir kez görüşürüz. |  |  |  |  |  |  |
| 1. İşletme olarak çok sayıda pazar araştırması yaparız. |  |  |  |  |  |  |
| 1. Müşterilerimizin ürün/ hizmet seçimlerini algılamada yavaş kalıyoruz. |  |  |  |  |  |  |
| 1. Ürün/ hizmet kalitemizi değerlendirmek için yılda en az bir kez müşterilerimizle ilgili araştırma yaparız. |  |  |  |  |  |  |
| 1. İş çevremizde yer alan temel değişikliklerin müşterilerimiz üzerindeki olası etkilerini (örneğin yasak-düzenlemeler gibi) dönemsel olarak değerlendirip gözden geçiririz. |  |  |  |  |  |  |
| **Bilgi paylaşma** |  |  |  |  |  |  |
| 1. En az, her üç ayda bir, pazardaki gidişatla gelişmeleri tartışmak üzere bölümler arası toplantılar yaparız. |  |  |  |  |  |  |
| 1. Pazarlama çalışanlarımız müşterilerimizin gelecek gereksinimlerini işletmemizdeki diğer bölümlerle tartışmaya zaman ayırırlar. |  |  |  |  |  |  |
| **Tepki koyma** |  |  |  |  |  |  |
| 1. Birçok bölümlerimiz dönemsel olarak bir araya gelip iş çevremizdeki değişikliklere nasıl tepki vereceğimizi tasarlarlar. |  |  |  |  |  |  |
| 1. Önemli bir rakip işletme müşterilerimizi hedef alan yoğun bir kampanya başlatmaya kalkarsa tepkimizi anında ortya koyarız. |  |  |  |  |  |  |
| 1. İşletmemizdeki bölümlerin etkinlikleri oldukça iyi bir uyum içerisinde yönetilir. |  |  |  |  |  |  |

**Katkılarınız için teşekkürler.**