

10 yılda 330 bin müşterinin memnuniyeti ölçüldü

TMME Ödülleri Sahiplerini Buldu

KalDer, Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde (TMME) geçtiğimiz yıl başarı kazanmış firmaları gerçekleştirdiği ödül töreniyle onurlandırdı.

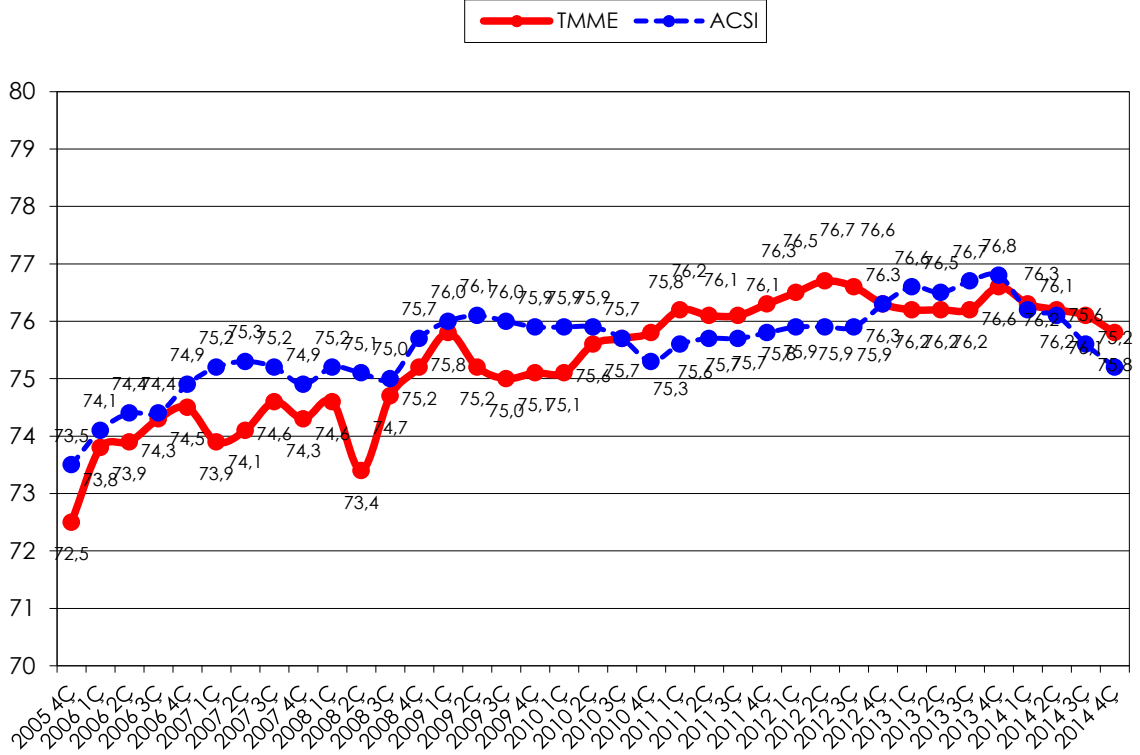
Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ve uluslararası araştırma kuruluşu **KA Araştırma** tarafından 81 ilde tüketiciler ile bilgisayar destekli telefon anketi (CATI) yapılarak ve özel ekonometrik analiz modeli ile belirlenen **Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi'nde (TMME)** 2014 yılında başarılı olmuş kurumlar 6 Mayıs 2015'te, İstanbul'da, The Marmara'da gerçekleştirilen ödül töreniyle onurlandırıldı. İş dünyasının önemli isimlerini bir araya getiren TMME Ödül Töreninde ölçüme başlanan 2005 yılından itibaren müşterileri nezdinde en yüksek puanı alarak birinciliği elinde bulunduran ve sektörlerinde müşteri memnuniyetini aralıksız olarak sürdürülebilir kılan Opet, Turkcell ve Türk Hava Yolları **TMME Üstün Başarı Ödülü'**ne layık görüldü.

150'den fazla marka, 330 binin üzerinde müşteri

TMME Ödül Töreninde konuşan KalDer Yönetim Kurulu Başkanı **A. Hamdi Doğan**, 10 yılda Türkiye'nin 81 ilinde 27 sektörde, 150'den fazla markanın detaylı analizlerini ortaya koymak için 330 bin müşteri görüşmesi yapıldığını belirterek, "TMME ile ülkedeki ürün ve hizmetlere ait kalite ve müşteri memnuniyeti artıyor mu, azalıyor mu?", "Endekste pozitif ya da negatif eğilimler ölçülen iş kollarında belirli sektörlerle mi ait, sadece bazı sektörlerde mi görülüyor yoksa belirli kuruluşlara mı özgü?", "Bu değişimler uluslararası eğilimlerle paralel mi; ülkemize özgü farklılıklar var mı? gibi ülke ekonomisi hakkında birçok soruya yanıt verilmektedir" dedi. Ulusal müşteri memnuniyeti endekslerinin dünyada, Amerika dâhil 20'yi aşkın ülkede yürütüldüğüne dikkat çeken Hamdi Doğan, Müşteri memnuniyetinin, entelektüel sermayenin dolayısı ile pazar değerinin en önemli parametrelerden biri olduğunu ifade etti. **Pazardaki markalar arası rekabetin en gerçekçi göstergesinin TMME olduğunu belirtti. Kaliteyi müşteri beklentilerini karşılamak ve hatta aşmak olarak tanımladı.**

2005 – 2014 TMME ve ACSI Ulusal Endeks Skorları

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi Ulusal Skoru geçtiğimiz 10 sene içerisinde çeyrekler bazında ölçülmüş; bu ölçümleme ilgili çeyrek ve önceki 3 çeyrek verileri derlenerek yapılmıştır. 10 sene içerisinde 37 çeyrek skoru yayınlanmıştır. Her bir ulusal skorun puanı, 30.000 ve üzeri sayıda ürün ve hizmet kullanıcısının değerlendirmeleri temelinde oluşan veriler ile hesaplanmıştır.



Üç kategoride ödüller sahiplerini buldu

TMME Ödülleri, tüm ölçülen sektörler ve kurumların 2005-2014 yılları arasında yayınlanan TMME Ölçüm Sonuçlarına göre belirlendi. TMME Ölçümünün ana değişeni olan, 'Müşteri Memnuniyeti Puanları' ödüller için temel veri olarak kabul edildi.

Ulusal endeksin başladığı 2005 yılından bu yana sektörlerinde her yıl birincilik ipini göğüsleyen Opet, Turkcell ve Türk Hava Yolları **TMME Üstün Başarı Ödülü**'ne layık görüldü.

Sektörlerinde müşterileri nezdinde en yüksek puanı alarak birinci olan ve 2014 yılından geriye dönük olarak bu liderliğini en az 3 yıl üst üste devamlı kılan kuruluşlar olan Samsung, Aygaz, Volkswagen, Algida, Pınar ve Dominos Pizza ise **TMME Sürdürülen Başarı Ödülü** sahibi oldu.

2014 yılında sektörlerinde birinci olan firmalara da **TMME 2014 Yılı Sektör Birincisi Ödülü** verildi.

A) TMME 2014 Sektör Birincileri - Gümüş Heykel

	TMME Sektör	Marka/Kuruluş
1	Televizyon	Samsung*
2	Konserve, Sos, Salça	Tat
3	Tüp Gaz	Aygaz
4	Binek Otomobil	Volkswagen
5	Beyaz Eşya	Siemens
6	Ambalajlı Su	Erikli
7	Cep Telefonları	Iphone
8	Ambalajlı Su	Pınar
9	Et ve Tavuk Ürünleri	Erpiliç
10	Küçük Ev Aletleri	Beko
11	Küçük Ev Aletleri	Bosch
12	Küçük Ev Aletleri	Arçelik
13	Sağlık Sigortası/Kasko	Anadolu Sigorta
14	Akaryakıt İstasyonları	Opet
15	Dondurma	Algida
16	Meyve Suları	Pınar
17	Havayolları	Türk Hava Yolları
18	GSM Hizmetleri	Vodafone Ön Ödemeli
19	GSM Hizmetleri	Turkcell
20	Bireysel Bankacılık	Vakıfbank
21	Hızlı Servis Restoranları	Domino's Pizza
22	Bireysel Bankacılık	Akbank
23	Banka Kredi Kartları	Maximum Card
24	Sabit Telefon Hatları	Türk Telekom

* Samsung (TV) TMME 2014 yılı içinde 87 puan ile en yüksek skoru elde eden kuruluştur.

B) 2014 yılından geriye dönük olarak bu liderliğini en az 3 yıl üst üste devamlı kılan kuruluşlar (TMME Sürdürülen Başarı Ödülü) - Altın Heykel

	TMME Sektör	Marka/Kuruluş
1	Televizyon	Samsung
2	Tüp Gaz	Aygaz
3	Binek Otomobil	Volkswagen
4	Akaryakıt İstasyonları	Opet
5	Dondurma	Algida
6	Meyve Suları	Pınar
7	Hava Yolları	Türk Hava Yolları
8	GSM Hizmetleri- Faturalı Hat	Turkcell
9	Hızlı Servis Restoranları	Domino's Pizza

C) Ölçüm yılından bugüne sürekli birinci olmuş kuruluşlar-en az 5 yıldır ölçüm yapılan sektörler için geçerlidir (TMME Üstün Başarı Ödülü) - Siyah Heykel

	TMME Sektör	Marka/Kuruluş
1	Akaryakıt İstasyonları	Opet
2	Havayolları	Türk Hava Yolları
3	GSM Hizmetleri - Faturalı Hat	Turkcell

Daha fazla bilgi için: KalDer -Neslihan Cingi, Kurumsal İletişim Yöneticisi
neslihan.cingi@kalder.org / 0532 623 77 48 / 0216 518 42 84 /