Sayın Katılımcı,

Bu anket formu; Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü'nde, Prof. Dr. Murat Hakan Altıntaş danışmanlığında yürütülen doktora tezinde kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma bilimsel etik, norm ve yöntemlere bağlı olarak gerçekleştirilmekte olup, verilen cevaplar sadece bilimsel amaca hizmet etmek üzere kullanılacak ve üçüncü kişilerin kullanımına sunulmayacaktır. Araştırmamıza katkıda bulunmak için gösterdiğiniz ilgi ve ayırdığınız zaman için teşekkür ederiz.

Öğr. Gör. İlknur TANRIVERDİ

Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi // e-posta:itanriverdi@bandirma.edu.tr

**BİRİNCİ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular ‘Cevaplayıcıya İlişkin Kişisel Bilgileri’ ölçmeye yöneliktir.**

**Lütfen size uygun olan cevabı işaretleyiniz ya da belirtiniz.**

**1.1.Yaşınız** : ( ) 18-23 ( ) 24-29 ( ) 30-35 ( ) 36-41 ( ) 42-47 ( ) 48-53 ( ) 54-59 ( ) 60 Yaş ve Üstü

**1.2.Cinsiyetiniz** : ( ) Kadın ( ) Erkek

**1.3.Toplam İş Tecrübeniz:** ( ) 1 Yıldan Az ( ) 1-5 Yıl ( ) 6-10 Yıl ( ) 11-15 Yıl ( ) 16-20 Yıl ( ) 21 Yıl ve Üstü

**1.4.Eğitim Durumunuz :**

( ) İlköğretim ( ) Lise ( ) Üniversite ( ) Yüksek Lisans ( ) Doktora

**1.5.Pozisyonunuz :**

( ) İşletme sahibi ( ) Departman Müdürü ( ) Departman Şefi ( )Uzman ( ) Diğer……

**1.6. Herhangi bir yabancı dili işte aktif olarak kullanıyor musunuz?**

( ) Evet ( ) Hayır

**1.7. Hangi dil?**

**……………………………………..**

**İKİNCİ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular ‘İşletmenize İlişkin Bilgileri’ tespit etmeye yöneliktir.**

**Lütfen uygun olan cevabı işaretleyiniz ya da belirtiniz.**

**2.1. İşletmenizde çalışan kişi sayısı:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0-25 arası |  | 26-50 arası |  | 51-100 arası |  |
| 101-155 arası |  | 151-200 arası |  | 201 – 500 arası |  |
| 501-1000 arası |  | 1001 ve üstü |  |  |  |

**2.2 İşletmeniz hangi sektörde faaliyet göstermektedir?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tekstil |  | Makine |  |
| Otomotiv |  | Madencilik |  |
| Kimya |  | Tarım ve hayvancılık |  |
| Gıda |  | Toptan ve perakende ticaret |  |
| Bankacılık ve Finans |  | Ulaştırma, depolama |  |
| Telekomünikasyon |  | Turizm |  |
| Turizm |  | İnşaat |  |
| Diğer, belirtiniz.. |  |  |  |

**2.3.İşletmeniz bu sektörde kaç yıldır faaliyette bulunuyor?**

( ) 0-5 Yıl arası ( ) 6-10 Yıl arası ( ) 11-15 Yıl arası ( ) 16- 20 Yıl arası ( ) 21- 25 Yıl arası ( ) 26 Yıl ve Üstü

**2.4.İlk İhracatınıza ne zaman başladınız? ……….**

**2.5.Kaç ülke ile ihracat yapmaya başladınız? ………….**

**2.6.İlk hangi ülkeye/ülkelere ihracat yaptınız? ………………………….**

**2.7.Şuanda kaç ülkeye ihracat yapıyorsunuz? …………**

**2.8.Şuanda ihracat yaptığınız ülke gruplarını işaretleyiniz. Listede yok ise lütfen belirtiniz. ( ) ABD/Kanada ( ) Latin Amerika ( ) AB Ülkeleri ( ) Diğer Avrupa Ülkeleri (AB Hariç) ( ) Kuzey Afrika ( ) Güney Afrika ( ) Yakın ve Ortadoğu ( ) Uzakdoğu ( ) Avustralya/Yeni Zelanda ( ) Rusya ( ) Türk Cumhuriyetleri ( ) Diğer**

**2.8.İşletmeniz için uygun olan cevabı işaretleyiniz.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | İşletmem %100 yerli bir işletmedir | ………… |
| 2. | İşletmem %100 yabancı yatırım işletmesidir | ………… |
| 3. | İşletmem yerli, yabancı ortaklı bir işletmedir. | ………… |
| 4. | İşletmem bir kamu işletmesidir. | ………… |

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular işletmenizin “İhracat Performansını (Navarro vd., 2010)” ölçmeye yöneliktir.**

**İşletmenizin son üç yıllık durumunu gözönünde bulundurarak ihracat performansınızı değerlendiriniz.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **1**  **Çok Azaldı** | **2**  **Azaldı** | **3**  **Değişim Yok** | **4**  **Arttı** | **5**  **Çok Arttı** |
| **1.** | Son üç yılda ihracat satışlarımızdaki büyüme |  |  |  |  |  |
| **2.** | Son üç yılda ihraç pazarlarındaki firma imajımız ve bilinirlik düzeyimiz |  |  |  |  |  |
| **3.** | Son üç yılda ihracat faaliyetlerimizin karlılığı |  |  |  |  |  |
| **4.** | Son üç yılda ihracat pazarlarındaki pazar payımız |  |  |  |  |  |
| **5.** | Son üç yılda uluslararası pazarlara yayılma düzeyimiz |  |  |  |  |  |

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular işletmenizin “Pazar Bilgisini (Morgan vd., 2003)” ölçmeye yöneliktir. Lütfen her bir ifadeyi işletmenizi düşünerek yanıtlayınız.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **1**  **Kesinlikle Katılmıyorum** | **2**  **Katılmıyorum** | **3**  **Kararsızım** | **4**  **Katılıyorum** | **5**  **Kesinlikle Katılıyorum** |
| 1. | İşletmemiz ihracat pazarındaki müşterilerden sürekli bilgi toplama süreçlerine sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 2. | İşletmemiz ihracat pazarındaki rakip faaliyetleriyle ilgili sürekli bilgi toplama süreçlerine sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 3. | İşletmemiz ihracat pazarında işlerin nasıl yürütüldüğüne dair bilgiye sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 4. | İşletmemiz ihracat pazarındaki distribütörlere veya aracılara ilişkin sürekli bilgi toplama süreçlerine sahiptir. |  |  |  |  |  |

**BEŞİNCİ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular işletmenizin “Pazar Yönelimi (Narver ve Slater., 1990)” ölçmeye yöneliktir.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Müşteri Odaklılık** | **1**  **Kesinlikle Katılmıyorum** | **2**  **Katılmıyorum** | **3**  **Kararsızım** | **4**  **Katılıyorum** | **5**  **Kesinlikle Katılıyorum** |
| 1. | İşletmemizin temel hedefi müşteri memnuniyetidir. |  |  |  |  |  |
| 2. | Rekabet stratejilerimizin temel hedefi müşteri ihtiyaçlarını anlamaktır. |  |  |  |  |  |
| 3. | Müşteri ihtiyaçlarına hizmet etmeye kendimizi adamış durumdayız. |  |  |  |  |  |
| 4. | Stratejilerimizi belirlerken müşteriler için daha değerli ürünler üretmeye odaklanırız |  |  |  |  |  |
| 5. | Satış sonrası hizmetlerin kalitesine çok dikkat ederiz |  |  |  |  |  |
| 6. | Müşterilerimizin bizden ne kadar memnun olduklarını sürekli ve sistematik olarak ölçeriz. |  |  |  |  |  |
|  | **Rakip Odaklılık** | **1**  **Kesinlikle Katılmıyorum** | **2**  **Katılmıyorum** | **3**  **Kararsızım** | **4**  **Katılıyorum** | **5**  **Kesinlikle Katılıyorum** |
| 7. | Rakiplerin stratejileri ile ilgili sürekli olarak bilgi toplarız |  |  |  |  |  |
| 8. | Üst yönetim düzenli olarak rakiplerin güçlü yanlarını ve stratejilerini tartışır |  |  |  |  |  |
| 9. | Hangi alanlarda rekabet avantajımız varsa o alanda rekabete girişiriz |  |  |  |  |  |
| 10. | Rakiplerin işletmemizi tehdit eden hamlelerine karşı işletmemiz hızla cevap verir |  |  |  |  |  |
|  | **Departmanlar Arası Koordinasyon** | **1**  **Kesinlikle Katılmıyorum** | **2**  **Katılmıyorum** | **3**  **Kararsızım** | **4**  **Katılıyorum** | **5**  **Kesinlikle Katılıyorum** |
| 11. | İşletmemizin tüm birimleri pazarla ilgili bilgilerini birbirlerine iletirler |  |  |  |  |  |
| 12. | İşletmemizin tüm birimleri birbirlerinin talep ve ihtiyaçlarına duyarlıdır |  |  |  |  |  |
| 13. | Birimler arasında firmaya rekabet avantajı sağlayan güçlü bir koordinasyon vardır |  |  |  |  |  |
| 14. | Müşteri memnuniyeti için neler yapılması gerektiğine dair bilgiler firma çapında paylaşılır |  |  |  |  |  |
| 15. | Pazar ihtiyaçlarına hizmet için tüm birimlerin işlev ve faaliyetleri birbiri ile koordinelidir |  |  |  |  |  |

**ALTINCI BÖLÜM: Aşağıdaki sorular işletmenizin “Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) (Leo Y.M. Sin vd., 2004)” ölçmeye yöneliktir.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Müşteri Odağı** | **1**  **Kesinlikle Katılmıyorum** | **2**  **Katılmıyorum** | **3**  **Kararsızım** | **4**  **Katılıyorum** | **5**  **Kesinlikle Katılıyorum** |
| 1. | Sunduğumuz ürün ve hizmetleri müşterimize özel hale getirmek üzere önemli müşterilerimizle bireysel olarak sürekli diyalog halinde çalışırız. |  |  |  |  |  |
| 2. | İşletmem önemli müşterilerine kendilerine özel hizmet ve ürünler sunmaktadır |  |  |  |  |  |
| 3. | İşletmem önemli müşterilerinin ihtiyaçlarını öğrenmek için çaba sarf eder. |  |  |  |  |  |
| 4. | İşletmemin müşterileri bir ürün / hizmet üzerinde değişiklik istediklerinde, ilgili departmanlar bu isteği gerçekleştirmek üzere koordine olmaya çaba gösterir |  |  |  |  |  |
|  | **CRM Organizasyonu** | **1**  **Kesinlikle Katılmıyorum** | **2**  **Katılmıyorum** | **3**  **Kararsızım** | **4**  **Katılıyorum** | **5**  **Kesinlikle Katılıyorum** |
| 5. | İşletmem müşteri ilişkileri yönetiminde başarılı olmak için satış ve pazarlama uzmanlığına ve gerekli kaynaklara sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 6. | Çalışanlarımızın eğitim programları müşterilerle yeni ilişkiler kurmak ve onlarla var olan ilişkileri kuvvetlendirecek yetenekleri geliştirmek üzere tasarlanmıştır. |  |  |  |  |  |
| 7. | İşletmemde müşteri edinme, geliştirme, elde tutma ve yeniden etkinleştirme ile ilgili hedefler belirlenmiştir. |  |  |  |  |  |
| 8. | Çalışan performansı, müşteri ihtiyaçlarını karşılamaya ve başarılı bir şekilde müşteriye hizmet vermeye dayalı olarak ölçülür ve ödüllendirilir. |  |  |  |  |  |
| 9. | Organizasyonel yapımız müşterilerimizin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde özenle tasarlanmıştır. |  |  |  |  |  |
|  | **Bilgi Yönetimi** | **1**  **Kesinlikle Katılmıyorum** | **2**  **Katılmıyorum** | **3**  **Kararsızım** | **4**  **Katılıyorum** | **5**  **Kesinlikle Katılıyorum** |
| 10. | İşletmemde çalışanlar, müşterilere duyarlı bir şekilde yardımcı olmaya isteklidir. |  |  |  |  |  |
| 11. | İşletmem önemli müşterilerimizin ihtiyaçlarını bilgi edinme / öğrenme yolu ile tümüyle anlar. |  |  |  |  |  |
| 12. | İşletmem kilit müşterilerimizle ve bizimle sürekli, iki yönlü iletişim sağlamak için iletişim kanalları sunar. |  |  |  |  |  |
| 13. | Müşteriler işletmemdeki çalışanlardan hızlı bir hizmet bekleyebilir. |  |  |  |  |  |
|  | **Teknolojiye Dayalı CRM** | **1**  **Kesinlikle Katılmıyorum** | **2**  **Katılmıyorum** | **3**  **Kararsızım** | **4**  **Katılıyorum** | **5**  **Kesinlikle Katılıyorum** |
| 14. | İşletmem, bilgisayar teknolojilerinin müşteri ilişkilerinin kurulmasında kullanılması için teknik destek sağlayabilecek teknik personele sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 15. | İşletmem müşterilerine hizmet vermek için uygun yazılıma sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 16. | İşletmem, müşterilerimize hizmet vermek için doğru donanıma sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 17. | İşletmem müşterilerimizin bilgilerini içeren kapsamlı bir veri tabanına sahiptir. |  |  |  |  |  |
| 18. | Kullandığımız bilgisayar altyapısı müşterilerimize  özel teklifler oluşturmamıza olanak sağlar. |  |  |  |  |  |

**YEDİNCİ BÖLÜM: Aşağıdaki sorular işletmenizin “Uluslararasılaşma Derecesini (Sullivan 1994, De Clerq vd., 2005)” ölçmeye yöneliktir.**

**Lütfen istenen yanıtı yüzde olarak belirtiniz.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **% 0-20 Çok Düşük** | **% 21-40 Düşük** | **% 41-60 Orta** | **%61-80 Yüksek** | **%81-100 Çok Yüksek** |
| 1. | İşletmenizin ”İhracat satışları / Toplam satışları” oranı nedir ? |  |  |  |  |  |
| 2. | İşletmenizin “Döviz cinsinden parasal varlıklarının toplamı / Toplam parasal varlıkları ”oranı nedir ? |  |  |  |  |  |
| 3. | İşletmenizin “Yabancı şubelerinin (yurtdışındaki) sayısı / Toplam şube sayısı” nedir? |  |  |  |  |  |
| 4. | İşletmenizin ”İhracat yöneticisinin tecrübesi / Bütün yöneticilerin toplam tecrübesi” oranı nedir ? |  |  |  |  |  |
| 5. | İşletmeniz pazarındaki “İhracat yapılan ülke sayısının Faaliyette bulunduğunuz pazardaki Toplam ülke sayısına oranı nedir ? |  |  |  |  |  |
| 6. | İşletmenizin “İhracat elemanlarının sayısı / Toplam eleman sayısı” oranı nedir? |  |  |  |  |  |