

# TMME

## BASIN BÜLTENİ

11 OCAK 2012

# Müşteri memnuniyetinde 2011 3.çeyrek sektör liderleri belli oldu; belli sektörlerde yoğun rekabetin yaşandığı ortaya çıktı.

**Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) 2011 Yılı 3. Çeyrek sonuçlarına göre Tukaş, Tamek, Tat, Ülker Golf, Algida, Banvit, Evyap, Colgate Palmolive ve Ana Gıda müşteri memnuniyetinde lider markalar oldular.**

81 ilde, 7 bin 488 tüketici ile bilgisayar destekli telefon anketi (CATI) yapılarak ve özel ekonometrik analiz modeli ile belirlenen Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi 2011 yılı 3. çeyrek sonuçları açıklandı.

TMME çalışması kapsamında, 2011 yılının 3.çeyreğinde Konserve Sos Salça, Dondurma, Et ve Tavuk ürünleri, Kişisel Bakım Ürünleri, Sıvı Yağ, Süt ve Süt Ürünleri Margarin ve Ev Temizlik Ürünleri sektörleri ölçüldü. Konserve Sos Salça sektöründe **Tukaş, Tamek, Tat birinciliği paylaşıyor**, Dondurma sektöründe **Ülker Golf, Algida birinciliği paylaştı; benzer birincilik paylaşımı** Kişisel Bakım Ürünleri sektöründe **Evyap, Colgate Palmolive arasında olurken**, Et ve Tavuk ürünleri sektöründe **Banvit**, Sıvı yağ sektöründe **Ana Gıda** ve Süt ve Süt Ürünleri sektöründe ise **Ülker**, müşteri memnuniyetinde tek başlarına birinci sırada yer aldılar.

Türkiye Kalite Derneği (KalDer) ve uluslararası araştırma kuruluşu KA Araştırma ortak girişimi tarafından yürütülen, Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) 2011 yılı 3. çeyrek sonuçları açıklandı. **2011 yılı 2. çeyreğinde 76.1 olarak ölçülen Ulusal Müşteri Memnuniyeti Endeksi, 2011 yılının 3. çeyreğinde 2011 2. Çeyrek seviyesini koruyarak 76.1 olarak gerçekleşti.** Aynı dönemde Amerika'da Müşteri Memnuniyeti Endeksi'de 2011 2. Çeyrek seviyesini koruyarak 75.7 olarak gerçekleşti.

20'yi aşkın gelişmiş ve gelişmekte olan ülkede yürütülen Ulusal Müşteri Memnuniyeti Endekslerinin Türkiye uygulaması olan TMME, 2005 yılından beri değişik sektörleri ve bu sektörlerdeki kurumları kapsayacak şekilde her 3 aylık dönemde yapılıyor. 2011 yılı 3. çeyrekte Türkiye çapında 81 ilde 7 bin 488 tüketiciyle görüşülerek 29 markanın ve diğer kategorilerinin müşteri memnuniyeti ölçüldü. Tüketicilerin satın aldıkları ürün ve hizmetlerden memnuniyetini sayısal olarak gözler önüne seren TMME, ülke genelinde de müşteri memnuniyeti bilincinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasına da katkıda bulunuyor.

# TMME

## BASIN BÜLTENİ

11 OCAK 2012

TMME sonuçlarını açıklayan **KalDer Yönetim Kurulu Başkanı A.Hamdi Doğan**, TMME çalışmasının Türkiye’de çok önemli bir misyonu yerine getirdiğini belirterek, “TMME ile; müşterilere tarafsız bir ölçümle sesini ve beklentilerini duyurma; kuruluşlara da, ülke genelinde ve sektöründe yerini, rakiplerinin durumunu görerek strateji geliştirme imkanı sunulmaktadır. Ölçülen kuruluşlar TMME kurumsal üyesi olarak ayrıntılı TMME raporlarına ulaşabilirler” dedi.

Yıllık TMME sonuçlarında bir önceki yılın aynı döneme göre 75.7’den, 76.1’e yükseldiğini vurguladı. ABD sonuçları ile kıyaslandığında ise Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi’nin 76.1 ile, ABD sonuçlarının (75.7) üzerinde seyretmeye devam ettiğini belirtti.

TMME çalışmasında kullanılan lisanslı ACSI/Fornell modelinin vatandaş memnuniyetinin ölçülmesi için de uygun olduğunu belirten Doğan; 20 yılı aşkın süredir Amerika’da bu model ile vatandaş memnuniyetinin de ölçüldüğünü ve önemli iyileştirmeler sağlandığını, Türkiye’de de vatandaş memnuniyeti ölçümlerine başlanması için devletin ilgili kurumlarının karar desteğine ihtiyaç duyduklarını söyledi.

*Bu bültende yer alan TMME Q3/2011 endeks sonuçları, 12/Eylül/2011 - 9/Aralık/2011 tarihleri arasında, TMME Ortak Girişim Kurucuları, Türkiye Kalite Derneği ve KA Araştırma Limited tarafından, 81 ilde 7.488 müşteri görüşmesi ile, bilgisayar destekli telefon anketi (CATI) yapılarak toplanan verilerin, ACSI/Fornell Modeli ile özel olarak analizinden elde edilmiştir. Ulusal endeks sonuçları, son 1 yılda geriye dönük 4 çeyrekte yürütülen çalışmaların ortak analizinden elde edilmektedir. Yıllara göre TMME kıyaslama sonuçları; geçen yıl aynı dönemde yürütülen çalışmalardan, ABD - ACSI sonuçları; TMME sistemi ile aynı bilgi toplama ve analiz modelini kullanan ABD - Michigan Üniversitesi’nden temin edilmektedir. TMME metodolojisi, analiz modeli ve sonuçları ile ilgili daha detaylı bilgi için, TMME Yöneticisi Sayın Zeynep Zeytin (zeynep.zeytin@kalder.org) ile görüşebilirsiniz.*

# TMME BASIN BÜLTENİ

11 OCAK 2012

Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi (TMME) 2006 - 2011 3. Çeyrek TMME Sonuçları							ABD Sonuçları								
Türkiye Sonuçları							ACSI Sonuçları								
TMME	2006	2007	2008	2009	2010	2011	ACSI	2006	2007	2008	2009	2010	2011		
	74,3	74,6	74,7	75,0	75,7	76,1		74,4	75,2	75,0	76,0	75,7	75,7		
Sektör	TMME 2006	TMME 2007	TMME 2008	TMME 2009	TMME 2010	TMME 2011	Sektör	ACSI 2006	ACSI 2007	ACSI 2008	ACSI 2009	ACSI 2010	ACSI 2011		
Konserve, Sos, Salça	83	85	83	82	83	86	Kişisel Bakım ve Temizlik Ürünleri	84	85	85	85	83	83		
Sıvı Yağ	83	84	84	82	84	84	Gıda sektörü	83	81	83	83	81	81		
Ev Temizlik Ürünleri	81	83	83	81	83	83									
Süt ve Süt Ürünleri	82	84	83	82	82	83									
Margarin	81	82	82	80	82	82									
Dondurma	81	83	82	79	80	80									
Et ve Tavuk ürünleri	81	81	80	79	80	79									
Kişisel Bakım Ürünleri	79	80	81	77	77	79									
Kurumsal Sıralama 3.Çeyrek 2006-2011							Kurumsal Sıralama 3.Çeyrek 2006-2011								
Sektör	Kurum / Marka	TMME 2006	TMME 2007	TMME 2008	TMME 2009	TMME 2010	TMME 2011	Sektör	Kurum / Marka	ACSI 2006	ACSI 2007	ACSI 2008	ACSI 2009	ACSI 2010	ACSI 2011
Konserve, Sos, Salça		83	85	83	82	83	86	Gıda sektörü		83	81	83	83	81	81
	Tukaş	80	86	84	83	82	86	H. J. Heinz Company		87	90	89	89	88	89
	Temek	82	85	85	84	85	86	Mars, Incorporated		86	86	86	87	85	87
	Tat	83	85	82	82	83	86	Hershey Company, The		86	87	85	87	86	84
	Diğer	84	86	83	83	82	85	Quaker Foods (PepsiCo, Inc.)		85	86	87	87	86	84
Sıvı Yağ		83	84	84	82	84	84	Nestle S.A.		84	83	83	85	84	84
	Ana Gıda	Ölçülmedi	Ölçülmedi	Ölçülmedi	85	Ölçülmedi	86	Kraft Foods Inc.		86	84	85	83	81	83
	Ülker	85	86	Ölçülmedi	83	Ölçülmedi	85	General Mills, Inc.		84	83	84	83	83	83
	Savola	Ölçülmedi	Ölçülmedi	Ölçülmedi	84	Ölçülmedi	84	Dole Food Company, Inc.		82	83	83	84	82	83
	Marsa	86	84	Ölçülmedi	82	Ölçülmedi	Ölçülmedi	ConAgra Foods, Inc.		83	83	84	78	83	83
	Diğer	82	83	Ölçülmedi	80	Ölçülmedi	82	Sara Lee Corporation		85	82	84	85	85	82
Ev Temizlik Ürünleri		81	83	83	81	83	83	Kellogg Company		85	83	85	85	81	80
	Unilever	83	83	85	Ölçülmedi	84	Ölçülmedi	Campbell Soup Company		80	83	80	82	82	79
	P&G	81	84	83	Ölçülmedi	83	Ölçülmedi	Tyson Foods, Inc.		78	78	80	82	77	79
	Henkel	81	85	85	Ölçülmedi	82	Ölçülmedi	Diğer		83	81	83	82	80	79
	Hayat Kimya	79	79	80	Ölçülmedi	82	Ölçülmedi								
	Reckitt Benckiser	79	81	82	Ölçülmedi	81	Ölçülmedi								
	Diğer	73	76	76	Ölçülmedi	74	Ölçülmedi								
Süt ve Süt Ürünleri		82	84	83	82	82	83	Kişisel Bakım ve Temizlik Ürünleri		84	85	85	85	83	83
	Ülker	84	88	84	85	84	86	Clorox Company, The		86	87	87	88	86	88
	Pınar	85	88	86	86	85	85	Colgate- Palmolive Company		84	81	87	83	85	84
	Danone	86	84	86	81	82	83	Dial Corporation, The (Henkel KGaA)		83	86	85	84	83	84
	SEK	79	81	82	81	82	82	Procter & Gamble Company, The		84	85	85	85	82	82
	Yörşan	81	82	80	79	82	82	Unilever		85	86	87	87	87	82
	Sütaş	82	84	83	80	82	82	Diğer		83	84	83	85	82	84
	Diğer	78	79	80	78	77	81								
Margarin		81	82	82	80	82	82								
	Ülker	82	83	83	Ölçülmedi	83	Ölçülmedi								
	Unilever	81	83	82	Ölçülmedi	82	Ölçülmedi								
	Marsan	80	79	80	Ölçülmedi	78	Ölçülmedi								
	Diğer	80	78	80	Ölçülmedi	80	Ölçülmedi								
Et ve Tavuk ürünleri		81	81	80	79	80	79								
	Banvit	80	83	83	81	82	84								
	Pınar	83	84	84	80	80	83								
	Maref	NA	81	82	79	78	77								
	Aytaç	85	84	82	80	81	77								
	Diğer	81	80	79	78	79	77								
Dondurma		81	83	82	79	80	80								
	Golf	79	85	82	80	80	80								
	Algida	82	83	83	79	80	80								
	Panda	80	76	81	79	77	79								
	Diğer	82	83	80	83	85	77								
Kişisel Bakım Ürünleri		79	80	81	77	77	79								
	Evyap	80	83	Ölçülmedi	79	Ölçülmedi	81								
	Colgate Palmolive	84	84	Ölçülmedi	81	Ölçülmedi	81								
	P&G	79	78	Ölçülmedi	77	Ölçülmedi	80								
	Unilever	73	78	Ölçülmedi	76	Ölçülmedi	76								
	Diğer	78	78	Ölçülmedi	74	Ölçülmedi	76								

© Telif Hakları 2005-2012 TMME - KalDer - KA Araştırma Limited