

Chestionar de satisfactie a clientului

Client:.....

Telefon: Persoana de contact.....

Solicitarea clientului.....

Laboratorul care efectueaza analiza solicitată.....

1.Serviciile oferite de laborator sunt :

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> excelente
10 puncte | <input type="checkbox"/> bune
8 puncte | <input type="checkbox"/> lasă de dorit
6 puncte |
|---|---|--|

2.Colaborarea cu personalul din laborator este :

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> excelentă
10 puncte | <input type="checkbox"/> bună
8 puncte | <input type="checkbox"/> lasă de dorit
6 puncte |
|---|---|--|

3.Modul de redactare a buletinului de analiza:

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> clar
10 puncte | <input type="checkbox"/> rezonabil
8 puncte | <input type="checkbox"/> lasă de dorit
6 puncte |
|--|--|--|

4.Prețuri :

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> mici
10 puncte | <input type="checkbox"/> rezonabile
8 puncte | <input type="checkbox"/> mari
6 puncte |
|--|---|---|

5.Relatii anterioare :

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> excelente
10 puncte | <input type="checkbox"/> bune
8 puncte | <input type="checkbox"/> lasă de dorit
6 puncte |
|---|---|--|

6.Rezultatul se obține după un timp :

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> scurt
10 puncte | <input type="checkbox"/> rezonabil
8 puncte | <input type="checkbox"/> lung
6 puncte |
|---|--|---|

7.Colaborarea cu serviciul administrativ :

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> excelentă
10 puncte | <input type="checkbox"/> bună
8 puncte | <input type="checkbox"/> lasă de dorit
6 puncte |
|---|---|--|

8.Clientul va mai colabora cu laboratorul :

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> DA
10 puncte | <input type="checkbox"/> NU STIU
8 puncte | <input type="checkbox"/> NU
6 puncte |
|--|--|---|

Data.....

Semnătura.....

Punctaj Obținut :

Criterii de satisfactie :

Client multumit
Client nemultumit

punctaj > 55 puncte
punctaj < 40 punct

Efectuat analiza: