



CHESTIONAR DE EVALUARE GRAD DE SATISFACTIE CLIENTI

COD: FM 06 - 02

Data :

Revizie: 2

Pagina :

Stimati clienti ,

In conformitate cu politica in domeniul calitatii a companiei **Laboratoarele SYNLAB** ridicarea calitatii produselor/serviciilor oferite dumneavoastra reprezinta o prioritate absoluta. Laboratoarele noastre doresc sa satisfaca pe deplin solicitarile si asteptarile dumneavoastra. Va rugam sa ne acordati putin din timpul dumneavoastra si sa completati acest formular.

Pe o scara de la 1 la 10, unde 1 inseamna foarte nemulțumit si 10 inseamna foarte multumit, va rugam sa acordati note la intrebarile noastre.

Va multumim !

1. Cum evaluati calitatea produselor/serviciilor ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Cum apreciati promptitudinea personalului in preluarea solicitarilor dumneavoastra ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Cum apreciati raportul calitate/preț ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Cum apreciati modul de rezolvare al problemelor pe care le-ati ridicat ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. Cum apreciati atitudinea si profesionalismul personalului?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6. Personalul firmei:

- v-a informat in legatura cu toata gama de analize ce se pot realiza in laboratoarele noastre? DA NU

- v-a informat despre conditiile si termenul de preluare a rezultatelor? DA NU

7. In ceea ce priveste produsele/serviciile/analizele furnizate de catre **Laboratoarele SYNLAB** va rugam sa numerotati criteriile urmatoare in ordinea descrescatoare a preocuparilor dumneavoastra (de la 1 la 5, 1 fiind cel mai important):

CRITERIU	IMPORTANTA
CALITATEA SERVICIILOR	
COSTUL SERVICIILOR	
DISPONIBILITATEA SI DIVERSITATEA SERVICIILOR	
RESPECTAREA TERMENULUI DE PREDARE A REZULTATELOR	
CONDITIILE DE PLATA	

8. Cum apreciati prestatia noastra in raport cu ale concurentilor nostri ?

CRITERIU	SUPERIORI	IDENTICI	INFERIORI
CALITATEA SERVICIILOR			
COSTUL SERVICIILOR			
DISPONIBILITATEA SI DIVERSITATEA SERVICIILOR			
RESPECTAREA TERMENULUI DE PREDARE A REZULTATELOR			
CONDITIILE DE PLATA			

9. Avand in vedere prestatia **Laboratoarele SYNLAB** :

-- doriti continuarea colaborarii cu noi? DA NU

-- ne-ati recomanda unui prieten, cunostinte, rude? DA NU

10. Recomandari.....
.....
.....

Client.....

Numele/semnatura..... Data :

Nota : Raspunsurile dumneavoastra sunt foarte importante . Chestionarul cu raspunsurile completate va genera analiza acestora de catre conducerea **Laboratoarele SYNLAB**.

Avertisment: Utilizarea, reproducerea completa sau partiala a prezentei documentatii fara acordul scris al firmei Laboratoarele SYNLAB constituie o violare a drepturilor de autor si va fi sanctionata conform legislatiei in vigoare .