

UNIRELAB	QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION	Pagina 1 di 1
		PG-003/03 Rev. 2 Ed. 1

Nell'ambito del progetto di accreditamento, secondo la normativa ISO 17025, del sistema qualità della società UNIRELAB è prevista una rilevazione periodica sul grado di soddisfazione dei clienti del servizio. La preghiamo di rispondere alle domande di seguito indicate e di fornirci ogni suggerimento che riterrà utile per il miglioramento del servizio. La informiamo, inoltre, che i dati da Lei fornitici verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. La ringraziamo per la preziosa collaborazione.

Data inoltro questionario: Data di ritorno:.....

Nuovo cliente SI NO Usufruisce dei servizi di UNIRELAB da anni N°

Ragione sociale:

Indirizzo:Telefono:.....

Mansione del compilatore:.....

Tipologia di servizio offerto:

QUESITO	GIUDIZIO (1 insufficiente → 5 ottimo)				
	1	2	3	4	5
Soddisfazione del servizio informazioni e richiesta analisi offerto dal Laboratorio					
1. Cortesia e professionalità nel modo di rispondere alle telefonate					
2. Facilità del cliente di entrare in contatto con il referente del Laboratorio					
3. Chiarezza, completezza e disponibilità nel fornire le informazioni richieste					
4. Tempestività nel fornire le informazioni richieste e nell'aggiornare il cliente					
5. Capacità di ascoltare e dialogare per capire le esigenze del cliente					
6. Capacità propositiva nel fornire informazioni e servizi aggiuntivi					
7. Chiarezza del rapporto Cliente - Laboratorio					
Soddisfazione del materiale di prelievo fornito dal Laboratorio	1	2	3	4	5
1. Facilità di impiego del Kit di prelievo					
2. Chiarezza delle istruzioni del Kit di prelievo					
3. Adeguatezza del Kit alle esigenze di prelievo del medico veterinario					
4. Adeguatezza del trasporto e della custodia forense del campione					
Soddisfazione del servizio di analisi	1	2	3	4	5
1. Adeguatezza dei tempi di risposta					
2. Capacità di rispondere in modo flessibile alle criticità dei tempi di risposta					
3. Capacità di rispettare i tempi di risposta					
4. Chiarezza e Professionalità nell'esposizione dei risultati					
5. Adeguatezza del rapporto qualità/prezzo					
CONSIDERAZIONI DEL SERVIZIO NEL COMPLESSO					

Suggerimenti e/o commenti:
.....
.....