

## CHESTIONAR DE SATISFAȚIE A CLIENTULUI

Stimate client,

Din dorința de a perfecționa activitatea laboratorului, vă rugăm să completați acest chestionar și să-l înmânați persoanei care v-a solicitat sau să-l trimiteți prin email la adresele menționate mai sus.

Vă asigurăm că informațiile oferite de Dumneavoastră în acest chestionar sunt confidențiale și vor fi utilizate numai pentru îmbunătățirea serviciilor noastre

### Identificare client :

Persoana / Societatea \_\_\_\_\_

Adresa : \_\_\_\_\_

Telefon : \_\_\_\_\_ Persoana de contact : \_\_\_\_\_

Solicitarea clientului : \_\_\_\_\_

Laboratorul care efectuează analiza solicitată \_\_\_\_\_

### Aprecierea clientului :

#### SECȚIUNEA I: Satisfacție generală

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Satisfăcător	Nemulțumit
1. Care este părerea Dvs., în general, despre colaborarea cu laboratorul?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Cum apreciați modul de comunicare/informare a laboratorului?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cum apreciați serviciile furnizate de laborator?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### SECȚIUNEA II: Calitatea serviciilor

Bazându-vă pe experiența dvs. recentă, cât de mulțumit sunteți de serviciile oferite de laborator din punct de vedere al:

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Satisfăcător	Nemulțumit
4. calității	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. prezentării	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. promptitudinii în livrare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. preț	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. condiții de plată	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**SECȚIUNEA III: Profesionalismul personalului**

	Foarte mulțumit	Mulțumit	Satisfăcător	Nemulțumit
9. Bazându-vă pe experiența dvs. recentă, cât de mulțumit sunteți de profesionalismul personalului	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Cum vă declarați referitor la atitudinea și amabilitatea personalului cu care ati venit în contact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**SECȚIUNEA IV: Aprecieri finale**

	Categoric DA	Probabil DA	Nu știu	Categoric NU
11. Veți colabora și/sau veți recomanda altor clienți serviciile oferite de laborator?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Ce considerați că ar trebui să îmbunătățim pentru a răspunde mai bine nevoilor Dvs.?

---

---

---

---

Data:

Semnătura:

***Vă mulțumim pentru timpul acordat!***