

Gentile Cliente,

Il nostro Laboratorio ha predisposto il presente questionario con l'obiettivo di migliorare costantemente i servizi forniti e soddisfare le Sue esigenze, espresse o implicite che siano. Pertanto, la preghiamo di compilare lo stesso in tutte le Sue parti e restituirlo al Laboratorio. Di seguito sono riportate delle brevi note per la compilazione del Questionario stesso.

Note per la Compilazione del Questionario di Soddisfazione Cliente

Il Questionario si compone di una serie di domande per le quali si richiede una valutazione riferita ai servizi forniti nel corso dell'ultimo anno. La Sua valutazione sarà basata: sul grado di soddisfazione relativo alla qualità del servizio e sulla tendenza da Lei percepita. In particolare, la valutazione sarà espressa con un punteggio, dove 4 significa "ottimo" e 1 "del tutto insufficiente". Nel caso la voce non sia applicabile o non si a valutabile può barrare "N".

Inoltre, le chiediamo di indicare, se possibile, la tendenza che trova nella qualità del servizio offerto dove:

- ↑ Significa qualità in miglioramento
- Significa qualità costante
- ↓ Significa qualità in peggioramento

Si prega di barrare con una croce, nella successiva tabella, il Suo giudizio.

La ringraziamo anticipatamente ed in attesa di un Suo gradito riscontro, cogliamo l'occasione per porgere i nostri migliori saluti.

Valutazione della Qualità del Servizio

N°	Domanda	Qualità del Servizio					Tendenza		
		1	2	3	4	N	↑	→	↓
1	Come valuta la qualità del servizio e la competenza tecnica relativamente alla fase di richiesta di prova e relativa conferma?								
2	Come valuta la competenza tecnica e la disponibilità del personale contattato durante la fase di erogazione del servizio?								
3	Come valuta i tempi di consegna dei risultati di prova?								
4	Come valuta la chiarezza e la correttezza dei documenti relativi ai risultati di prova?								
5	Come valuta, in generale, l'affidabilità del Laboratorio?								

Note: