

Ankieta satysfakcji klienta

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety, która pozwoli nam doskonalić poziom naszych usług zgodnie z Państwa oczekiwaniami i propozycjami. Zapewniamy, że wyniki ankiety są wnikliwie analizowane przez Kierownictwo Laboratorium, a wszelkie krytyczne uwagi są podstawą do wprowadzania działań doskonalących.							
Nazwa firmy:							
Adres:							
Osoba kontaktowa:							
Telefon:							
E-mail:							
ANKIETA							
1. Jakie znaczenie dla Państwa przy wyborze naszego laboratorium ma jego akredytacja?							
☐ bez znaczenia	☐ niewielkie	☐ średnie	☐ bardzo duże	☐ decydujące			
2. Z jakiego źródła dowiedzieli się Państwo o naszych usługach?							
☐ innych klientów	☐ internet	☐ PCA	☐ obecna współpraca	☐ Inne źródło			
W przypadku zaznaczenia odpowiedzi „inne źródło” proszę podać z jakiego źródła Państwo skorzystali.							
3. Jak oceniają Państwo poszczególne elementy działalności laboratorium? (5-bardzo dobrze, 4-dobrze, 3-nieźbyt dobrze, 2-źle, 1-bardzo źle).			Skala punktowa:				
			1	2	3	4	5
I	Jakość wykonywania usługi		☐	☐	☐	☐	☐
II	Czas wykonania usługi na tle laboratoriów o podobnym profilu		☐	☐	☐	☐	☐
III	Koszt wykonania usługi na tle laboratoriów o podobnym profilu		☐	☐	☐	☐	☐
IV	Kultura obsługi pracowników laboratorium		☐	☐	☐	☐	☐
V	Współpraca w trakcie realizacji usługi (udzielanie informacji, doradztwo)		☐	☐	☐	☐	☐
VI	Forma prezentacji wyników, czytelność świadectwa wzorcowania		☐	☐	☐	☐	☐
4. Czy przewidują Państwo zwiększenie zakresu korzystania z naszych usług?			☐ tak		☐ nie		
Jeśli tak, to w jakich rodzajach przyrządów pomiarowych?							
5. Czy odczuwają Państwo brak określonego rodzaju usług metrologicznych w naszym laboratorium?			☐ tak		☐ nie		
Jeśli tak, to proszę przedstawić jakich:							

Ankieta satysfakcji klienta

6. Prosimy o przedstawienie powodów korzystania przez Państwa z naszych usług.			
I	Jakość wykonania usługi		☐
II	Terminowość wykonania usługi		☐
III	Korzystna lokalizacja Laboratorium		☐
IV	Wymagania Państwa kontrahentów w stosunku do Waszego sprzętu pomiarowego		☐
V	Konkurencyjność cenowa		☐
VI	Brak możliwości korzystania z usług innych laboratoriów		☐
7. Jak często korzystają Państwo z usług Laboratorium?			
☐ po raz pierwszy	☐ kilka razy w miesiącu	☐ raz/dwa razy w roku	☐ kilka razy w roku
8. Jak oceniają Państwo współpracę z naszym Laboratorium? Jestem:			
☐ bardzo zadowolony/a	☐ zadowolony/a	☐ niezadowolony/a	☐ bardzo niezadowolony/a
9. Jakie zmiany, zdaniem Państwa, mogą przyczynić się do podwyższenia jakości usług świadczonych przez Laboratorium Meas-Lab?			
10. Dodatkowe uwagi, sugestie, spostrzeżenia:			
Dziękujemy za wypełnienie ankiety i poświęcony czas.			Data wypełnienia: