

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Prezado Cliente,

Objetivando avaliar o grau de satisfação de nossos clientes, solicitamos a gentileza de responder às questões abaixo. Suas respostas serão subsídios para o constante aperfeiçoamento da qualidade de nossos serviços. Gostaríamos de sua sinceridade e agradecemos sua compreensão.

Quanto ao atendimento:	Fraco	Regular	Bom	Excelente
1. Cortesia: O atendimento foi cordial e eficiente?				
2. Presteza: Procuram sempre atender as solicitações?				
3. Eficiência: Resolvem os problemas com rapidez?				
4. Receptividade: Respondem às reclamações, solicitações e sugestões?				
5. Personalização: Considera nosso tratamento diferenciado?				
Quanto aos serviços:	Fraco	Regular	Bom	Excelente
6. Apresentação: A equipe do laboratório executa serviços de maneira adequada?				
7. Clareza: Os procedimentos são objetivos e claros?				
8. Pontualidade: Os serviços são entregues nos prazos estabelecidos?				
9. Orientação Técnica: As orientações foram suficientes para esclarecer dúvidas sobre o serviço prestado?				
10. Forma de pagamento: Propicia condições satisfatórias e flexibilidade de negociação?				
11. Localização: O laboratório possui fácil acesso?				
Quanto à competência:	Fraco	Regular	Bom	Excelente
12. Capacitação do pessoal: Conta com pessoal técnico que demonstra conhecimento dos serviços?				
13. Garantia da Qualidade: O laboratório possui espaço físico, ambiental e capacidade operacional adequada para atender às solicitações de seus clientes?				
14. Confiabilidade: O laboratório demonstra Confiabilidade dos Resultados e Melhoria Contínua dos processos?				
Quanto à imagem:	Fraco	Regular	Bom	Excelente
15. Divulgação: O laboratório e seus serviços são conhecidos?				
16. Credibilidade: Cumpre de maneira confiável o serviço contratado?				
17. Confidencialidade: Mantém sigilo das informações confidenciais de seus clientes?				

SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES

--

Sector:	Data:	Responsável :
----------------	--------------	----------------------