

Centro Analisi Biochimiche S.a.s. del Dott. Carmine D. Ventre Via Pitagora, n. 4 89016 – Rizziconi (RC) Tel: 0966 503236	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE NUOVO <i>(Verifica sulle prestazioni delle risorse e sulla qualità dei servizi erogati)</i>	Modello: PG06/04 Foglio: 1 di 3 Edizione: 0 Revisione: 2 Data: 03.02.2010
--	--	---

Gentile Cliente,
 L'attenzione al cliente, per il "Centro Analisi Biochimiche S.a.s.", rappresenta un valore ma anche un'utile fonte informativa attraverso cui individuare azioni finalizzate al miglioramento dei servizi.
 In funzione di ciò, ci farebbe cosa gradita conoscere le Sue impressioni relative ai servizi/prestazioni ricevute, all'attività delle nostre risorse ed alle Sue aspettative. Le chiediamo, pertanto, di dedicare alcuni minuti del Suo tempo alla compilazione del presente questionario. Per ciascuna delle domande poste, barrare con una **X** la relativa casella corrispondente alla Sua valutazione. Esprima nell'apposita griglia il grado di importanza che ha per Lei la rispettiva domanda.
 Grazie per la collaborazione.

Nome azienda _____ Indirizzo _____

Persona contattata _____

Modalità di compilazione:
 Diretta Telefonica

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELLA NOSTRA AZIENDA?	
<input type="checkbox"/>	Tramite Motore di Ricerca su Internet
<input type="checkbox"/>	Tramite Pubblicazioni, Atti, Convegni e Congressi
<input type="checkbox"/>	Tramite Amici/Parenti
<input type="checkbox"/>	Altro – Specificare:

PRIMO CONTATTO	GRADO DI IMPORTANZA					LIVELLO DI SODDISFAZIONE									
	Non so	Per nulla importante	Poco importante	Importante	Molto importante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di contatto con la nostra Azienda	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cortesia dell'interlocutore di primo contatto	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	SI	NO	GRADO DI IMPORTANZA				
			Non so	Per nulla importante	Poco importante	Importante	Molto importante
E' a conoscenza che il "Centro Analisi Biochimiche S.a.s." è un laboratorio accreditato dal ACCREDIA al N. 0859 dal 08/10/2008?			0	1	2	3	4
E' informato del significato dell'accreditamento, sull'accreditamento delle prove oggetto dell'offerta e dell'esistenza della convenzione ACCREDIA?			0	1	2	3	4
Se NO CAB sas provvederà ad inviarle il mod MQ07/01 "Condizioni Generali di Fornitura" dove troverà tutte le informazioni a riguardo.							

ACQUISIZIONE DELLE INFORMAZIONI	DAL SITO INTERNET www.oilmix.com	GRADO DI IMPORTANZA					LIVELLO DI SODDISFAZIONE									
		Non so	Per nulla importante	Poco importante	Importante	Molto importante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Completezza	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Comprensibilità	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Rapidità	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DAL PERSONALE	Completezza	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Comprensibilità	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Rapidità	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DAL RAPPORTO DI PROVA	Completezza	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Comprensibilità	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Rapidità	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Data di compilazione: _____

Centro Analisi Biochimiche S.a.s. del Dott. Carmine D. Ventre Via Pitagora, n. 4 89016 – Rizziconi (RC) Tel: 0966 503236	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE NUOVO <i>(Verifica sulle prestazioni delle risorse e sulla qualità dei servizi erogati)</i>	Modello: PG06/04 Foglio: 2 di 3 Edizione: 0 Revisione: 2 Data: 03.02.2010
--	--	---

ACCETTAZIONE	GRADO DI IMPORTANZA					LIVELLO DI SODDISFAZIONE									
	Non so	Per nulla importante	Poco importante	Importante	Molto importante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Accoglienza e Disponibilità Personale	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Modalità consegna del Campione	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Modalità Richiesta Analisi	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

SERVIZIO	GRADO DI IMPORTANZA					LIVELLO DI SODDISFAZIONE									
	Non so	Per nulla importante	Poco importante	Importante	Molto importante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Chiarezza delle Condizioni Contrattuali e di fornitura del Servizio	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rapporto Qualità / Prezzo	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pluralità-Completezza dei servizi (Campionamento, Consulenza ecc.)	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Risposta alle esigenze del Cliente	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Modalità e Tempi di comunicazione dei Rapporti di prova	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Servizi accessori (Software Oilmix, Forniture reagenti, ecc.)	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

IL NOSTRO PERSONALE	GRADO DI IMPORTANZA					LIVELLO DI SODDISFAZIONE									
	Non so	Per nulla importante	Poco importante	Importante	Molto importante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dott. Ventre (Direzione)	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dott. Carolei (Resp. Ass. Qualità Prove Chim. e Microb.)	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sig.ra Lorusso (Segreteria amministrativa/ Accettazione)	0	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

		GRADO DI IMPORTANZA				
		Non so	Per nulla importante	Poco importante	Importante	Molto importante
Ha notato delle differenze tra questo ed altri laboratori operanti nello stesso settore?	SI NO	0	1	2	3	4
Se SI Quali:						
Raccomanderebbe "Centro Analisi Biochimiche S.a.s." ai suoi colleghi?	SI NO	0	1	2	3	4
Sulla base della sua esperienza pensa ancora di rivolgersi al "Centro Analisi Biochimiche S.a.s."?	SI NO	0	1	2	3	4
Ha suggerimenti per migliorare il servizio? Quali:						
Ha segnalazioni di specifici disservizi? Quali:						

Data di compilazione: _____

Centro Analisi Biochimiche S.a.s. del Dott. Carmine D. Ventre Via Pitagora, n. 4 89016 – Rizziconi (RC) Tel: 0966 503236	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE NUOVO <i>(Verifica sulle prestazioni delle risorse e sulla qualità dei servizi erogati)</i>	Modello: PG06/04 Foglio: 3 di 3 Edizione: 0 Revisione: 2 Data: 03.02.2010
--	--	---

GIUDIZIO GLOBALE	GRADO DI IMPORTANZA					LIVELLO DI SODDISFAZIONE									
	Non so	Per nulla importante	Poco importante	Importante	Molto importante	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	0	1	2	3	4										

Il presente Questionario, debitamente compilato, va spedito, inviato a mezzo fax (0966/503159) o consegnato a mano alla Segreteria amministrativa.

Venga a visitarci su www.oilmix.com, potrà trovare molte informazioni interessanti

Riquadro a cura della segreteria:		
Tipologia committente		
<input type="checkbox"/> Privato	<input type="checkbox"/> Piccola Azienda	<input type="checkbox"/> S.P.A
Frequenza consegna campioni:		
<input type="checkbox"/> Occasionale	<input type="checkbox"/> Abituale	

Data di compilazione: _____