

Stimate client,

Prin intermediul acestui chestionar, Laboratorul Ape Uzate (LAU) al APAVITAL SA vă oferă posibilitatea de a evalua calitatea serviciului prestat de instituția noastră. În acest mod, APAVITAL SA înțelege să acorde maximă atenție necesităților actuale și viitoare ale Dvs, pentru creșterea performanțelor sale și pentru asigurarea unui nivel ridicat de satisfacție a clienților. Percepția dumneavoastră în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de laborator ne va fi de un real ajutor, întrucât suntem preocupați de îmbunătățirea continuă a calității serviciilor noastre.

Vă rugăm să răspundeți la chestionarul următor, prin completarea rubricilor și bifarea cu "X" a răspunsului Dvs., acolo unde este necesar:

Denumire client/societate:

Adresa:

Telefon:

E-mail:

1. Cum apreciați ușurința contactării personalului laboratorului, atunci când aveți nevoie?

Nesatisfăcător	satisfăcător	bine	foarte bine
☐	☐	☐	☐

2. Care a fost modalitatea prin care ați aflat de serviciile oferite de LAU al Apavital SA?

- ☐ internet
- ☐ recomandare din partea altor clienți ai laboratorului
- ☐ recomandare din partea unor colaboratori ai Apavital SA
- ☐ cu ocazia unor seminarii / conferințe/ târguri
- ☐ altă modalitate

3. Care au fost criteriile pe baza cărora ne-ați selectat? (vă rugăm notați cu cifre de la 1 la 5, unde 1 reprezintă criteriul cel mai important)

- | | |
|--------------------------|---|
| ☐ | oferta tehnică |
| ☐ | oferta financiară |
| ☐ | termenul de realizare a comenzii/contractului |
| ☐ | informații despre capacitatea laboratorului |
| ☐ | alte criterii |

4. Cum apreciați profesionalismul și amabilitatea personalului laboratorului cu care intrați în contact?

Nesatisfăcător	satisfăcător	bine	foarte bine
☐	☐	☐	☐

5. Cum apreciați disponibilitatea personalului laboratorului de a vă oferi explicații asupra metodelor sau procedurilor de lucru utilizate pentru analizele solicitate?

Nesatisfăcător

☐

satisfăcător

☐

bine

☐

foarte bine

☐

În cazul în care răspunsurile Dvs. la întrebările 4 și 5 nu au fost cel puțin BINE, vă rugăm să faceți recomandări în sensul îmbunătățirii relației de comunicare cu personalul laboratorului:

.....

.....

6. Cum apreciați variabilitatea analizelor oferite de laboratorul nostru?

Nesatisfăcător

☐

satisfăcător

☐

bine

☐

foarte bine

☐

Vă rugăm să menționați ce alte metode de analiză ați dori să se regăsească în oferta noastră

.....

.....

7. Cum apreciați claritatea informațiilor oferite în buletinul de analize?

Nesatisfăcător

☐

satisfăcător

☐

bine

☐

foarte bine

☐

8. Cum apreciați serviciile oferite de LAU al APAVITAL SA?

Nesatisfăcător

☐

satisfăcător

☐

bine

☐

foarte bine

☐

9. În cazul în care vi s-ar solicita, ați recomanda LAU al Apavital SA partenerilor/colaboratorilor dumneavoastră:

☐ DA

☐ NU

10. Pentru îmbunătățirea generală a activităților viitoare, doresc să fac următoarele sugestii/observații:

.....

.....

.....

.....

Vă rugăm să expediați chestionarul completat e-mail, la adresa: contact@apavital.ro

Vă mulțumim pentru sprijinul acordat!

Chestionar completat de (nume, prenume, funcția)

Semnătura

Data: