



ANKIETA

OCENA SATYSFAKCJI KLIENTA

Laboratorium pomiarowe firmy APLAB zaprasza Państwa jako Klientów naszego Laboratorium do wypełnienia ANKIETY dotyczącej satysfakcji z oferowanych przez nas usług. Państwa spostrzeżenia i opinie (zarówno pozytywne jak i negatywne) są dla nas cennym źródłem informacji na temat wymagań Klientów Laboratorium. Pozwalają one na pełniejszą identyfikację Państwa potrzeb i pomagają w działaniach Laboratorium, mających na celu ciągły wzrost poziomu jakości świadczonych usług i osiągnięcie wyższych standardów bieżącej obsługi.

Dziękujemy za Państwa uwagi oraz opinie i prosimy o odesłanie zwrotne.

SPOSÓB WYPEŁNIANIA ANKIETY:

W przypadku odpowiedzi prosimy zaznaczyć właściwą odpowiedź czerwonym kolorem.

1. **JAK OCENIA PAN/PANI WSPÓŁPRACĘ Z LABORATORIUM NA ETAPIE PODPISANIA UMOWY/ZLECENIA?**
 - BARDZO DOBRA
 - DOBRA
 - NIE SPEŁNIAJACA OCZEKIWAŃ

2. **JAKĄ WAŻNOŚĆ MAJĄ DLA PANA/PANI WYMIENIONE NIŻEJ ELEMENTY OBSŁUGI KLIENTA?**
 - ROZMOWA Z KOMPETENTNYM W DANEJ DZIEDZINIE PRACOWNIKIEM
 - UPRZEJMA OBSŁUGA, INDYWIDUALNE TRAKTOWANIE
 - SZYBKIE I EFEKTYWNE DZIAŁANIE

3. **CZY KOSZTY ŚWIADCZONYCH PRZEZ LABORATORIUM USŁUG SĄ DLA PANI/PANA:**
 - ZGODNE Z OCZEKIWANIAMI
 - WYŻSZE OD OCZEKIWANYCH
 - NIŻSZE OD OCZEKIWANYCH

4. **JAK OCENIA PAN/PANI KONKURENCYJNOŚĆ ŚWIADCZONYCH PRZEZ LABORATORIUM USŁUG:**
 - BARDZO WYSOKA
 - WYSOKA
 - PRZECIĘTNA
 - NISKA
 - TRUDNO POWIEDZIEĆ

W przypadku niezadowolenia z innych powodów niewymienionych w powyższych przykładach prosimy o zamieszczenie poniżej swoich uwag.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wszystkie uzyskane od państwa dane i opinie są wykorzystywane przez Laboratorium wyłącznie w celu doskonalenia systemu jakości laboratorium i nieudostępniane na zewnątrz.