

*Al Responsabile Qualità
Al Responsabile Ambiente*

Oggetto: Questionario “Soddisfazione del Cliente”

Gentile Cliente,

Vi chiediamo di voler gentilmente esprimere un giudizio in merito alle nostre attività elencate nel questionario allegato.

La Soddisfazione del Cliente è la nostra Missione principale, i

Vostri giudizi e suggerimenti saranno per noi di grande aiuto per poter migliorare le nostre prestazioni e soddisfare la nostra Mission

“Crescere per far Crescere”.

Il Questionario compilato può esserci inviato:

- tramite il modulo disponibile nel nostro sito
www.laserlab.it/contatti/questionario ;
- per Fax (al n° 0871- 564443) utilizzando il modulo presente nel link sopra indicato;
- e-mail (questionario@laserlab.it) utilizzando il modulo presente nel link sopra indicato.

RingraziandoVi per l'attenzione e per il tempo che ci vorrete dedicare, porgiamo i più cordiali Saluti.

Laser Lab Srl

La Direzione

Chieti, Novembre 2013

	Quesito	Giudizio					
		Scarso	Insuffic.	Suffic.	Discreto	Buono	Ottimo
1	Comunicazione telefonica: facilità di entrare in contatto con la Persona interessata						
2	Comunicazione telefonica: adeguatezza orari di lavoro						
3	Comunicazione telefonica: cortesia e disponibilità della Segreteria						
4	Offerta: Capacità di capire le Vostre esigenze						
5	Offerta: tempestività nel formulare la stessa						
6	Offerta-contratto: chiarezza e completezza delle condizioni contrattuali						
7	Offerta: disponibilità a fornire ulteriori chiarimenti						
8	Campionamento e misurazioni in campo: tempestività di intervento						
9	Campionamento e misurazioni in campo: capacità di rispettare i tempi e gli orari stabiliti						
10	Campionamento e misurazioni in campo: professionalità e competenza del Personale Tecnico						
11	Rapporto di Prova: completezza e chiarezza del documento						
12	Relazioni ed elaborazione dati: completezza e chiarezza delle informazioni riportate nei documenti						
13	Tempi di consegna: rispetto dei tempi stabiliti nel fornire i risultati delle Analisi						
14	Tempi di consegna: rispetto dei tempi stabiliti nel fornire relazioni ed elaborazione dati						
15	Metodi di Prova e di Campionamento accreditati: giudizio sulla completezza						
16	Fiducia nei risultati delle attività analitiche						
17	Assistenza: professionalità e competenza del referente interno						
18	Consulenza e servizi: professionalità e competenza del Personale						
19	Consulenza e servizi: grado di soddisfazione complessiva per i servizi erogati						
20	Sito www.laserlab.it: giudizio sulle informazioni disponibili						
21	Competitività dei prezzi: rapporto Qualità/prezzo						

DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE

Rag. Sociale _____

Via _____ n° _____

Città _____ Cap _____

Compilatore _____

Posizione Aziendale _____

Certificazioni Qualità / Ambiente _____

ALTRI COMMENTI

(Sono graditi suggerimenti e/o valutazioni rispetto a quanto già indicato)

Mod. PG-09/2 rev. 04 del 20-10-2011

Data _____

Timbro e Firma _____

Posizione aziendale _____