



ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA

Firma.....
Imię i Nazwisko.....Data.....

W przypadku odpowiedzi prosimy zaznaczyć X w odpowiednim polu.

1. Ile razy do tej pory korzystała Pani/Pan z usług Laboratorium?

- 1 2-5 5-10 ponad 10 razy

2. Korzysta Pani/Pan z usług Laboratorium, ponieważ (proszę zaznaczyć wszystkie pasujące odpowiedzi):

- jestem indywidualnie traktowana/y,
 ceny są konkurencyjne,
 jakość obsługi Klienta jest wysoka,
 jestem przyzwyczajona/y,
 są kompleksowe (szeroki zakres akredytacji),
 Laboratorium posiada akredytację,
 zlecenia i obsługa realizowane są szybko i sprawnie,
 pracownicy są kompetentni,
 inne.....

2. Ocena współpracy z Laboratorium MIKRO POMIAR

Przedmiot oceny	1	2	3	4
współpraca na etapie podpisywania umowy/zlecenia				
jakość usług wzorcowania wykonywanych przez pracowników Laboratorium				
czas oczekiwania na realizację usługi				
jakość obsługi				
kompletność otrzymywanych ofert				
konkurencyjność świadczonych usług				
konkurencyjność cenowa				

Ocena: 1 – nie spełniająca oczekiwań, 2 – poprawna, 3 – dobra, 4 – bardzo dobra

3. Czy poleci Pani/Pan usługi Laboratorium innym Klientom:

- Tak Nie

4. Co w oferowanych usługach lub obsłudze się Pani/Panu nie podoba lub można by ulepszyć:

5. Czy zgłaszała Pani/Pan uwagi dotyczące świadczonych usług bądź kontaktów z Laboratorium:

- Tak Nie

jeśli tak proszę wypełnić:

5a. Czego dotyczyło zgłoszenie:

- wyników lub metody wykonywanego wzorcowania
 jakości obsługi
 inne.....

5b. Proszę określić stopień zadowolenia z naszej reakcji na zgłoszenie:

- w pełni usatysfakcjonowany nie w pełni zadowolony
 zadowolony niezadowolony, ponieważ.....

6. Jeśli zasadne, prosimy o przekazanie uwag i sugestii:

„Dziękujemy za wypełnienie ankiety. Podane informacje są dla nas niezwykle cenne i dołożymy wszelkich starań, by dostosowywać naszą pracę do Państwa potrzeb oraz cały czas podnosić jakość świadczonych przez nas usług. Wszystkie uzyskane od Państwa dane i opinie są wykorzystywane przez Laboratorium wyłącznie w celu doskonalenia systemu zarządzania Laboratorium i nie są udostępniane na zewnątrz”.

Niniejszy dokument stanowi własność firmy MIKRO POMIAR.
Wprowadzanie zmian, rozpowszechnianie oraz kopiowanie bez zgody właściciela jest niedozwolone.