

ANKIETA: ZADOWOLENIE KLIENTA

Dział Laboratoryjny Okręgowej Stacji Chemiczno – Rolniczej w Krakowie stara się dostarczyć Klientom usługi o najwyższej jakości. Chcąc dokonać oceny poziomu świadczonych przez nas usług, kierujemy do Państwa niniejszy kwestionariusz. Będziemy wdzięczni, jeżeli wypełnią go Państwo. Uzyskane informacje będą pomocne w działaniach poprawiających jakość naszej pracy.

Nazwa firmy:
Imię i nazwisko / stanowisko:.....
Adres:.....

Prosimy o ocenę jakości wykonywanych przez nas analiz używając podanej skali:

	Bardzo zła	Zła	Zadowolająca	Dobra	Bardzo dobra
Szybkość odpowiedzi na wstępne zapytanie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Łatwość uzyskania kontaktu z właściwą osobą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Właściwe zrozumienie wymagań klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kompetencje personelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminowe i zgodne z umową wykonanie analiz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jakość sprawozdań z badań	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ogólna jakość obsługi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Czy jest coś co powinniśmy robić inaczej?

.....
.....

Jakie usługi powinniśmy oferować, aby lepiej spełniać Państwa potrzeby?

.....
.....

Jeżeli są Państwo naszym nowym Klientem, w jaki sposób uzyskali Państwo informacje o nas?

Wcześniejsza wiedza o OSChR w Krakowie
Kontakt osobisty
Rekomendacja
Strona internetowa
Wysyłka informacji
Inne(proszę wymienić).....

W przyszłości skorzystam z usług Działu Laboratoryjnego OSChR w Krakowie Tak / Nie*
Poleciłabym/poleciłbym usługi Działu Laboratoryjnego OSChR w Krakowie innym Tak / Nie*
* - proszę skreślić zbędne

Prosimy o wszelkie dodatkowe komentarze:

.....
.....

Dziękujemy bardzo za poświęcenie Państwa czasu na wypełnienie kwestionariusza. Wszystkie opinie zostaną wzięte pod uwagę w procesie ciągłej poprawy jakości naszych usług.